

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah Kecamatan dari Kabupaten/ Kotamadya bersangkutan (Depkes RI, 2000).

Sejalan dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya (Azwar, 1994).

Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya, diperlukan pelayanan yang berorientasi kepada pasien, artinya produk atau jasa yang didesain sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, dengan demikian mutu pelayanan dapat meningkat. Fokus kepada pasien merupakan tanda bahwa organisasi pelayanan telah menerapkan suatu sistem manajemen mutu. Adopsi ini hendaknya menjadi keputusan yang strategis bagi organisasi. Dimana fokus pasien ini

merupakan salah satu dari delapan prinsip manajemen mutu versi *Internasional Standard Organization (ISO) 9001:2000*.

Fokus pada kebutuhan dan harapan pasien diperkenalkan sebagai kunci peningkatan mutu oleh Deming, Juran, Crosby dan pencetus *Total Quality Management (TQM)*. Pihak yang menentukan mutu pelayanan adalah pasien. Karena itu perusahaan perlu mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pasien dan kebutuhan pasien yang perlu dipenuhi oleh perusahaan (Kurniasari dan Kuntjoro, 2006).

Dalam menentukan kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan dapat digunakan dimensi mutu berdasarkan teori menurut Parasuraman et.al (1991) yang menyatakan bahwa dimensi mutu yang perlu diperhatikan adalah "*responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti langsung) yaitu sarana dan fasilitas fisik".

Puskesmas Kecamatan Pademangan Jakarta Utara yang sejak tahun 2006 telah berkomitmen untuk menjalankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan hingga saat ini, Puskesmas tersebut selalu melakukan perbaikan berkesinambungan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu klausul dalam ISO 9000:2000 dinyatakan bahwa organisasi harus memenuhi kebutuhan pasien.

Hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pademangan pada bulan Juli 2008 terhadap pasien rawat jalan, menunjukkan bahwa dari 75 orang, didapatkan 48% menyatakan cukup puas terhadap kesesuaian diagnosa, 43% menyatakan cukup puas terhadap keramahan petugas, 50% menyatakan cukup puas terhadap kebersihan ruangan, 41% menyatakan puas terhadap perhatian petugas, 45% menyatakan cukup puas terhadap waktu pelayanan,

53% menyatakan cukup puas terhadap kemudahan komunikasi, dan 53% menyatakan cukup puas terhadap penanganan keluhan.

Pemenuhan kebutuhan pasien di Puskesmas Kecamatan Pademangan hanya berdasarkan aspek pengukuran kepuasan pasien, puas atau tidak puas. Dan itu belum menggambarkan bahwa sesungguhnya apa yang menjadi kebutuhan pasien.

Untuk memenuhi kebutuhan pasiennya, maka Puskesmas Kecamatan Pademangan perlu mengidentifikasi kebutuhan pasien. Selama ini Puskesmas Kecamatan Pademangan telah melakukan penanganan keluhan pasien terhadap mutu pelayanan, pengukuran kepuasan pasien dengan melakukan survei kepuasan pasien, dan melakukan tindakan koreksi dan pencegahan terhadap keluhan dan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien. Serta adanya kotak saran untuk menampung aspirasi pasien.

Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui secara mendalam mengenai bagaimana kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi mutu. Dalam hal ini, peneliti lebih berfokus pada kebutuhan pasien unit rawat jalan, terdiri dari : loket, Balai Pengobatan Umum (BPU), Apotik, Balai Pengobatan Gigi (BPG), Balai Pengobatan Mata (BPM), laboratorium, radiologi, klinik gizi, klinik Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), Ruang Bersalin (RB), Pelayanan penanggulangan Tuberkulosis Paru (P2TB), mengingat unit tersebut merupakan pelayanan yang utama, ramai di kunjungi, dan telah tersertifikasi ISO 9001:2000. Dengan mengetahui kebutuhan pasien, maka organisasi yang berorientasi kepada pasien dapat meningkatkan mutu pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahannya bahwa pada unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan tahun 2008 belum diketahui kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008 ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Diketuinya kebutuhan pasien terhadap dimensi *responsiveness* unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.
2. Diketuinya kebutuhan pasien terhadap dimensi *reliability* unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.
3. Diketuinya kebutuhan pasien terhadap dimensi *assurance* unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.
4. Diketuinya kebutuhan pasien terhadap dimensi *emphaty* unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.

5. Diketuinya kebutuhan pasien terhadap dimensi *tangibles* unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan menjadi dasar dan masukan bagi Puskesmas mengenai kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan.

1.5.2 Bagi Peneliti

Sebagai bentuk aplikasi terhadap ilmu yang didapat khususnya mengenai mutu pelayanan dan analisis kebutuhan. Selain itu juga sebagai pembelajaran, menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai kebutuhan pasien.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan adalah mengenai kebutuhan pasien unit rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2008. Alasan penelitian ini dilakukan karena belum diketahuinya kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan terhitung tanggal 3 sampai 28 November tahun 2008. Identifikasi kebutuhan pasien dengan menggunakan data primer berupa wawancara mendalam dengan pasien unit rawat jalan dan menyebar kuesioner. Selain itu juga dilakukan studi literatur terhadap data sekunder.