BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

World Health Organication (WHO) mendefinisikan konsep dasar mutu adalah pelayanan yang diberikan harus efektif, efisien, dapat diakses, diterima, berpusat pada pasien, adil, dan aman. Secara signifikan, definisi ini memperkenalkan dimensi "dapat diakses" sebagai tujuan yang lebih luas dari sekedar "tepat waktu". Selama beberapa dekade terakhir Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) telah memilih untuk menyoroti tiga dimensi mutu yakni efektivitas, keamanan, dan berpusat pada pasien. Konseptualisasi yang lebih ringkas ini juga mempengaruhi pemikiran negara dalam beberapa hal.

Pada tahun 2018, WHO memperkenalkan *Framework on Integrated People-centred Health* yang telah menggambarkan bahwa pelayanan yang bermutu tinggi dilihat dari Tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah, diantaranya: Aman, yakni pelayanan yang dapat menghindari bahaya bagi orang- orang yang menjadi sasaran dari pelayanan yang diberikan. Efektif dalam menyediakan pelayanan kesehatan berbasis bukti kepada mereka yang membutuhkannya. Berpusat pada orang yakni memberikan perawatan yang menanggapi preferensi, kebutuhan, dan nilai individu. Tepat waktu yakni mengurangi waktu tunggu dan terkadang terdapat penundaan yang merugikan bagi mereka yang menerima dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

mereka yang memberi pelayanan. Efisien yakni memaksimalkan manfaat dari sumber daya yang tersedia dan menghindari pemborosan. Adil yakni memberikan pelayanan yang tidak bervariasi dari sisi mutu dikarenakan usia, jenis kelamin, jenis kelamin, ras, etnis, lokasi geografis, agama, status sosial ekonomi, bahasa atau afiliasi politik, atau pelayanan yang diberikan sama, dan Terintegrasi yakni dalam memberikan pelayanan yang terkoordinasi di seluruh tingkatan dan penyedia dan membuat layanan kesehatan tersebut tersedia disepanjang perjalanan hidup pasien.

Puskesmas adalah pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Sebagai Unit Pelaksana Teknis Kesehatan Kabupaten/Kota (Dinata, 2018).Puskemas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia (Permenkes No 279/ Menkes/ SK/ IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Puskesmas bisa dikatakan sebagai kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangn ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan

(Sanah, 2017).

Sasaran penduduk yang dilayani oleh sebuah Puskesmas rata-rata 30.000 penduduk. Untuk perluasan jangkauan pelayanan kesehatan maka Puskesmas perlu ditunjang dengan unit pelayanan kesehatan yang lebih sederhana yaitu Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling. Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan pengobatan (kuratif), upaya pencegahan (preventif), peningkatan kesehatan (promotif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitative) yang ditujukan kepada semua penduduk dan tidak dibedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Eka, 2017).

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Radito, 2014). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam satu organisasi kesehtan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyebuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kluarga, kelompok ataupun masyarakat (Varadina, 2016). Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efesien dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menceptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya terjalinnya hubungan harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mounth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa (Gurning, 2018).

Pelayanan kesehatan merupakan segala kegiatan ataupun upaya yang diselenggarakan dalam rangka meningkatkan, memelihara, mencegah, menyembuhkan, dan/atau memulihkan kesehatan seseorang agar dapat beraktivitas dan produktif dalam masyarakat. Pelayanan kesehatan diselenggarakan dalam rangka menuhi hak hidup sehat sebagai setiap warga Negara (Herniwati, 2020).

Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatanuntuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dibutuhkan pembiayaaan kesehatan yang cukup

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

guna memenuhi hak mendasar masyarakat tersebut. Dalam hal pelayanan kepada masyarakat perlu upaya mendekatkan pelayanan pada pasien dan mengembangkan budaya pelayanan (Hetmi, dkk, 2016). Selain itu juga mendengarkan pasien berupa upaya mengumpulkan informasi dalam rangka mengetahui kebutuhan pasien. Peraturan Mentri Kesehatan Rupublik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri(Permenkes 2014).

Selanjutnya, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dibentuk Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di setiap Puskesmas karena Puskesmas adalah ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat.(Sabardiman, dkk, 2020). Banyaknya keluhan masyarakat akan rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi salah satu alasan dibentuknya Puskesmas BLUD. Berkembangnya berbagai jenis pelayanan kesehatan membuat mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas mudah terabaikan.Kondisi ini harus dicermati, mengingat kualitas pelayanan Puskesmas sebaiknya mendapatkan perhatian yang khusus sehubungan dengan semakin tinggi jumlah kunjungan pasien dan pemanfaatan fasilitas Puskesmas 24 jam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Rasio rujukan di Puskesmas ini selama dua tahun terakhir mengalami penurunan, karena jumlah pengunjung Ke Puskesmas Sentosa Baru Pada Tahun 2021 yang memakai BPJS yakni 16.855 orang atau sekitar (67,07 %) dari total jumlah pengunjung yaitu 25.130 orang. Adapun jumlah

pengunjung Ke Puskesmas Pada Tahun 2021 yang mendapat rujukan yakni 6944 orang atau sekitar (27,63%) dari total jumlah pengunjung yaitu 25.130 orang. Adapun jumlah pengunjung Ke Puskesmas Pada Tahun 2021 yang umum yakni 1435 orang atau sekitar (5,71%) dari total jumlah pengunjung yaitu 25.130 orang. Jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung Ke Puskesmas Sentosa Baru Pada Tahun 2020 yang memakai BPJS yakni 23.174 orang atau sekitar (71,86%) dari total jumlah pengunjung yaitu 31.009 orang. Adapun jumlah pengunjung Ke Puskesmas Pada Tahun 2020 yang mendapat rujukan yakni 6169 orang atau sekitar (19,89%) dari total jumlah pengunjung yaitu 31.009 orang. Adapun jumlah pengunjung Ke Puskesmas Pada Tahun 2020 yang umum yakni 1666 orang atau sekitar (5,37%) dari total jumlah pengunjung yaitu 31.009 orang. (Data Dasar Puskesmas Sentosa Baru 2020-2021).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan ke beberapa pasien di Puskesmas Sentosa Baru, bahwa penurunan ini terjadi disebabkan pelayanan kesehatan yang ada pada puskesmas ini terdapat kekurangan jika dilihat dari keluhan dari pasien yang berkunjung. Keluhan tersebut seperti adanya pasien yang terhadap tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan dan juga ada pasien yang mendapatkan waktu tindakan medis yang lama.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sentosa Baru karena belum tercapainya standar mutu pelayanan kesehatan tahun 2020-2021.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

1.2. Fokus Kajian Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penelitian dapat merumuskan sebagai berikut bagaimana Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat Manajemen yang diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menilai Manajemen Mutu Pelayanan Efektivitas di Puskesmas Sentosa Baru
2. Menilai Manajemen Mutu Pelayanan Efisensi di Puskesmas Sentosa Baru
3. Menilai Manajemen Mutu Pelayanan Kesinambungan di Puskesmas Sentosa Baru
4. Menilai Manajemen Mutu Pelayanan Keamanan di Puskesmas Sentosa Baru
5. Menilai Manajemen Mutu Pelayanan Kenyamanan di Puskesmas Sentosa Baru
6. Menilai Manajemen Mutu Pelayanan Informasi di Puskesmas Sentosa Baru
7. Menilai Manajemen Mutu Pelayanan Ketepatan Waktu di Puskesmas Sentosa Baru

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

1.4.1 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai informasi tentang pentingnya Mutu Pelayanan di Puskesmas

Sentosa Baru Kota Medan

2. Bagi Puskesmas

   Puskesmas akan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik supaya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat terpenuhi sehingga akan meningkatkan citra Puskesmas di mata masyarakat. Sebagai bahan masukan yang berharga untuk menfasilitasi upaya Puskesmas meningkat kualitas pelayanannya.

3. Bagi Dunia Pendidikan

   Sebagai Materi Pelajaran di Fakultas Kesehatan UIN Sumatera Utara sekaligus bahan acuan untik pendukung selanjutnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN