

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

WHO mengembangkan kerangka kerja mutu pelayanan kesehatan melalui pendekatan dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang efektif, efisien, mudah diakses, dapat diterima/fokus kepada pasien, adil serta aman. Dimensi mutu pelayanan kesehatan ini kemudian berkembang menjadi tujuh dimensi, yaitu efektif (*effective*), keselamatan (*safe*), berorientasi kepada pasien/pengguna layanan (*people-centred*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), adil (*equitable*) dan terintegrasi (*integrated*) (WHO, 2022).

World Health Organization (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 (Aidah, 2022).

Di Indonesia, berbagai upaya peningkatan status kesehatan dan pelayanan kesehatan telah dilakukan, sedang dilakukan, atau direncanakan oleh pemerintah. Akan tetapi masih terdapat permasalahan yang terjadi. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia 2020, masih terdapat permasalahan dalam upaya peningkatan status kesehatan diantaranya kesehatan masyarakat belum sepenuhnya menjangkau penduduk, belum teroptimalisasinya sistem layanan rujukan, tata laksana pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan reproduksi, dan kapasitas tenaga kesehatan. Menurut

Sistem Informasi SDM Kesehatan (SISDMK), masih ada 6,9% puskesmas yang tidak memiliki dokter di tahun 2020. Selain itu, terdapat hanya 39,6% puskesmas yang mempunyai sembilan jenis tenaga kesehatan sesuai (dokter atau dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga sanitasi lingkungan, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi, tenaga kefarmasian). Hal ini menggambarkan bahwa distribusi tenaga kesehatan belum seutuhnya terpenuhi. Sehingga masih menjadi perhatian yang besar karena mutu pelayanan kesehatan masih jauh dari harapan masyarakat (Hawari, 2021).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 mengenai tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang aman dan bermutu sesuai dengan standar pelayanan, Indikator Mutu di Puskesmas Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 terdiri atas Kepatuhan kebersihan Tangan, Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri, Kepatuhan Identifikasi Pasien, Keberhasilan Pengobatan Pasien Tuberkulosis semua Kasus Sensitif Obat, Ibu Hamil yang Mendapatkan Pelayanan ante natal care sesuai standar, dan Kepuasan Pasien. (Permenkes, 2022).

Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien (Rohmadoni, 2021).

Puskesmas sebagai salah satu FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) yang difungsikan sebagai gate-keeper dalam pelayanan kesehatan. Puskesmas dituntut untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangan yang paripurna, adil, merata, berkualitas, dan memuaskan masyarakat. Untuk dapat menghasilkan kinerja yang optimal dan berkualitas, serta dapat memuaskan masyarakat, maka seluruh sumber daya yang ada sebagai input dalam pelayanan harus dikelola secara baik menggunakan prinsip-prinsip, yang dimulai sejak saat perencanaan, penggerakan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan penilaian untuk menghasilkan output yang efektif dan efisien pada semua kegiatan di puskesmas (Dinkes, 2019).

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan bukan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pasien/konsumen dengan biaya berapa saja, harus selalu dihubungkan dengan penggunaan sumber daya yang paling efisien. Kesimpulannya, mutu pelayanan kesehatan itu harus dapat memenuhi kebutuhan pasien/konsumen, seperti yang ditentukan profesi layanan kesehatan, dan harus pula memenuhi harapan pasien, tetapi dengan biaya yang seefisien mungkin. Namun seiring dengan berjalannya waktu, masih saja ditemukan permasalahan dalam hal kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sendiri bukan lagi menjadi hal yang baru di Indonesia (Dinkes, 2019).

Menurut Haris Kelana, selama ini di 41 Puskesmas terutama di wilayah Medan Utara, Belawan banyak dikeluhkan masyarakat karena buruknya pelayanan kesehatan. (DPRD Medan) selalu mendapat pengaduan dari masyarakat. Seperti tata

krama tenaga kesehatan yang tidak bersahabat. Sehingga pasien bukan malah sehat tetapi tambah sakit secara psikologis. Guna memberikan pelayanan prima pada masyarakat, DPRD Medan mendorong dan merekomendasikan Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Medan lakukan percepatan peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas (DPRD Medan, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan Suatu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Ruly & Nurul, 2020)

Pelayanan kesehatan harus memenuhi persyaratan pokok agar memperoleh tujuan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan. Adapun persyaratan pokok pelayanan kesehatan yaitu tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continuous*), dapat diterima (*acceptable*) dan wajar (*appropriate*), mudah dicapai (*accessible*), mudah dijangkau (*affordable*), dan bermutu (*quality*). Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah penyelenggaraan pelayanan yang mendekati tingkat kesempurnaan sesuai kode etik dan standar yang ditetapkan (Hawari, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan tidak lepas dengan kinerja penyedia pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan yang bagus akan memberikan gambaran yang baik pada fasilitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya kinerja pelayanan yang rendah akan memberikan gambaran buruk pada fasilitas pelayanan kesehatan, baik yang berada di tingkat primer maupun sekunder. Pelayanan yang bermutu di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standart kualitas untuk

memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap puskesmas (Mualifah et al., 2019)..

Pelayanan kesehatan yang bisa memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat disebut pelayanan kesehatan yang bermutu, serta penyelenggaraannya yang sesuai dengan standar kode etik profesi yang berlaku dan ditetapkan. Adanya kesembuhan, juga mutu pelayanan petugas yang baik, ramah, santun dan kelengkapan sarana merupakan faktor utama pada pelayanan kesehatan yang menentukan kepuasan (Hutagalung & Wau, 2019).

Mutu pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan sebagai pemenuhan tuntutan masyarakat yang tinggi akan mutu layanan medis. Sehingga, hal penting yang harus dilakukan yaitu kegiatan survei lapangan terkait kepuasan, karena dapat digunakan untuk melakukan peningkatan kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara terencana dan akurat (Artanti & Prajayanti, 2020).

Puskesmas suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Anggraeni, 2019).

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 Kesehatan untuk 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 (Herniwati, 2020).

Rasio kunjungan pasien dalam 2 tahun terakhir mengalami penurunan di puskesmas. Dari data yang diperoleh peneliti jumlah kunjungan poli umum tahun 2022 berjumlah 65.601 sedangkan pada tahun 2023 berjumlah 33.910, Puskesmas Helvetia mengalami penurunan sebanyak 31.691 Jiwa (Sumber Data Puskesmas Helvetia Medan).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan ke 5 pasien di lingkungan Puskesmas Helvetia, bahwa penurunan ini terjadi disebabkan pelayanan kesehatan yang ada pada puskesmas ini terdapat kekurangan jika dilihat dari keluhan dari pasien yang berkunjung. Keluhan tersebut tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan, ada pasien yang mendapatkan waktu tindakan medis yang lama, dan ada pasien yang mendapatkan tidak ramah terhadap bagian tenaga kesehatannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Helvetia karena belum tercapainya standar mutu pelayanan kesehatan tahun 2022-2023.

## 1.2 Fokus Kajian Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penelitian dapat merumuskan sebagai berikut bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Helvetia Kota Medan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat yang diterapkan untuk meningkatkan Mutu Pelayanan di Puskesmas Helvetia Kota Medan.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan Mutu Pelayanan Efektivitas di Puskesmas Helvetia Kota Medan
2. Mendeskripsikan Mutu Pelayanan Efisiensi di Puskesmas Helvetia kota Medan
3. Mendeskripsikan Mutu Pelayanan Kesenambungan di Puskesmas Helvetia Kota Medan
4. Mendeskripsikan Mutu Pelayanan Keamanan di Puskesmas Helvetia Kota Medan
5. Mendeskripsikan Mutu Pelayanan Kenyamanan di Puskesmas Helvetia Kota Medan
6. Mendeskripsikan Mutu Pelayanan Informasi di Puskesmas Helvetia Kota Medan
7. Mendeskripsikan Mutu Pelayanan Ketepatan Waktu di Puskesmas Helvetia Kota Medan

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi peneliti

Sebagai informasi tentang pentingnya Mutu Pelayanan di Puskesmas Helvetia 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 memfasilitasi upaya Puskesmas meningkatkan kualitas pelayanannya.

### 3. Bagi Dunia Pendidikan

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