

**HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
(PUSKESMAS) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**



Skripsi ini disusun untuk memnuhi Salah Satu Syarat  
Memeroleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

**Disusun Oleh :**

**NASRUN JUNAIDI**

**J 410 060 058**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
TAHUN 2008**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tujuan pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah mewujudkan Indonesia Sehat 2010 antara lain dengan harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata. Dalam rangka mewujudkan cita-cita tersebut telah dilakukan berbagai upaya pembangunan kesehatan antara lain adalah pembangunan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh pelosok tanah air dengan minimal satu Puskesmas di setiap kecamatan.

Menurut mantan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (RI) Ahmad Sujudi di Harian Suara Pembaharuan mengatakan bahwa sebagian besar masyarakat, baik di perkotaan maupun pedesaan, kurang puas atas pelayanan rumah sakit (RS) pemerintah, puskesmas, dan puskesmas pembantu. Sedangkan praktek dokter merupakan fasilitas yang memiliki tidak kepuasan terendah. Berdasarkan penelitian Wirawan dalam Hamzah dkk (2006) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di sebuah rumah sakit di Jawa Timur, diperoleh informasi bahwa hanya 17 % dari semua responden pasien rawat inap mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima sedangkan 83% mengatakan tidak puas.

Kebijakan desentralisasi melalui Undang-Undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah secara tegas menetapkan sektor kesehatan termasuk salah satu kewenangan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota, sehingga menjadi tugas daerah untuk mengoptimalkan kegiatan dalam penyelenggaraan pemerintahan dibidang kesehatan termasuk menjaga mutu pelayanan kesehatan.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) mengeluarkan peraturan Nomor 11/M.PAN/I/2004 tanggal 6 Januari 2004 yaitu tentang Pencanaan Pelayanan Publik dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Tugas Pelayanan Publik memotivasi aparat pemerintah di daerah untuk : 1). menciptakan inovasi dan kompetisi berprestasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sistem dan prosedur sarana dan prasarana pelayanan yang berkesinambungan; 2). mewujudkan mutu kualitas pelayanan yang prima, transparan, akuntabel dengan melaksanakan perbaikan sistem dan proses pelayanan melalui mekanisme transparan.

Kebijakan desentralisasi dibidang kesehatan harus dilaksanakan seiring dan sejalan dengan kebijakan nasional seperti yang telah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJM-N) Tahun 2004 -2009 yaitu mewujudkan visi Departemen Kesehatan dengan mewujudkan “Masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat.”. Menteri Kesehatan Republik Indonesia menetapkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1457/Menkes/SK/X/2003

tentang Standar Pelayanan Minimal di bidang Kesehatan dengan tujuan visi Departemen Kesehatan dapat dicapai. Dengan Keputusan tersebut Bupati/Walikota bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai Standar Pelayanan Minimal yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah Kabupaten / Kota dan masyarakat.

Pemerintah Daerah melalui Dinas Kesehatan Kabupaten (DKK) dituntut dapat menentukan kebijakan pembangunan kesehatan di daerah. Salah satu tugas pokoknya adalah pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas. Menjadi kewajiban DKK untuk membina puskesmas agar bermutu sehingga dipercaya oleh masyarakat.

Peningkatan mutu pelayanan puskesmas dilakukan ketentuan akreditasi. Tujuan diberlakukannya akreditasi adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Supari, 2007). Melalui akreditasi diharapkan manajemen Puskesmas dapat menerapkan Prosedur Standar dengan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas yang diberikan oleh Puskesmas, akan menimbulkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Sering kali terdapat perbedaan antara kualitas sesuai dengan harapan pasien dengan persepsi kualitas yang diberikan oleh Puskesmas. Supranto (2006) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan terdiri dari : 1.) keandalan (*reliability*); 2.) daya tanggap (*responsiveness*); 3.) jaminan (*assurance*); 4.) empati (*empathy*); dan 5.) terukur (*tangibel*). Dalam rangka mengavaluasi

pelayanan kesehatan di Puskesmas, maka perlu dilakukan evaluasi dari pasien secara umum dan masing-masing dimensi pelayanan.

Survey Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan di IGD RS Sumber Waras Jakarta oleh Liman Harjono (2003) menyakatan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan yang menyangkut lima dimensi yaitu; keandalan, daya tanggap, jaminan, empat dan terukur. Sedangkan berdasarkan penelitian Anggraini (2002) pada studi kasus pasien di RSUD Banyumas ditemukan fakta bahwa akreditasi ternyata tidak berpengaruh pada peningkatan/ penurunan mutu klinik.

Data sampai dengan tahun 2006 menunjukkan dari 846 Puskesmas di Jawa Tengah baru 18,6% atau 158 Puskesmas telah terakreditasi. Di Kabupaten Sragen pada tahun 2007 dari 26 Puskesmas terdapat 3 Puskesmas yang telah melaksanakan akreditasi, sisanya sebanyak 23 Puskesmas belum melaksanakan akreditasi. Data Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Tengah dari 35 Kabupaten/Kota di Jawa Tengah baru Kabupaten Wonosobo yang seluruh Puskesmas di wilayahnya melaksanakan akreditasi. Yang menjadi pertanyaan adalah : mengapa masih banyak Puskesmas yang belum terakreditasi padahal ketentuan akreditasi sudah diberlakukan sejak tahun 2003. Apakah ketentuan akreditasi berpengaruh terhadap citra Puskesmas khususnya dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Apakah status akreditasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau apakah status akreditasi tidak berpengaruh pada kepuasan pasien. Atau apakah

Puskesmas terakreditasi memiliki mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik dari Puskesmas yang tidak terakreditasi.

Meskipun pemerintah mengharapkan sistem akreditasi Puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, tetapi belum cukup bukti-bukti yang mendukung hipotesis bahwa puskesmas terakreditasi memang memberikan mutu pelayanan yang lebih baik dan kepuasan pasien yang lebih tinggi dari pada puskesmas yang belum terakreditasi.

Tujuan penelitian terutama ditujukan kepada upaya untuk mengukur kinerja puskesmas yang bersangkutan. Sedangkan ciri khas dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pasien puskesmas terakreditasi dengan puskesmas tidak terakreditasi dan sekaligus membandingkan (benchmarking) antar keduanya.

Dari permasalahan yang telah diuraikan tersebut diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (Puskesmas) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN.

## **B. Masalah Penelitian**

Apakah terdapat hubungan antara status akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien ?

### **C. Hipotesis.**

Terdapat hubungan antara status akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan umum penelitian adalah :

Mengetahui hubungan antara status akreditasi puskesmas dan tingkat kepuasan pasien.

2. Tujuan khususnya adalah :

a. Untuk mengetahui pengaruh akreditasi terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas berdasarkan lima dimensi pelayanan yakni, kendalan, daya tanggap, jaminan, empati dan terukur.

b. Untuk mengetahui pengaruh akreditasi dan cara pembayaran terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberi informasi tentang sejauh mana sistem akreditasi dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga memberi manfaat kepada :

1. Para pemangku kebijakan Pemerintah Kabupaten Sragen mulai dari Kepala Puskesmas, Kepala Dinas Kesehatan dan Bupati serta Anggota DPRD untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas.

2. Penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik dari Puskesmas;
3. Sedangkan bagi para mahasiswa atau peneliti lain dapat dijadikan rujukan dalam penelitian lain yang lebih khusus dibidang pelayanan kesehatan yangh diberikan oleh Puskesmas.

#### **F. Ruang lingkup**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi dan Puskesmas yang tidak terkareditasi.