

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mutu merupakan salah satu tujuan dan indikator kesuksesan sebuah perusahaan manufaktur maupun jasa. Mutu merupakan elemen kunci untuk menghasilkan suatu output atau hasil yang dapat diterima oleh konsumen. Arab Saudi menerapkan manajemen mutu pada fasilitas kesehatan tingkat pertama yang setara dengan Puskesmas sejak tahun 1990. Tujuan dari penerapan manajemen mutu tersebut ialah memperbaiki dan meningkatkan kinerja petugas layanan kesehatan primer, meningkatkan mutu pelayanan yang memuaskan keinginan serta harapan masyarakat dan petugas layanan kesehatan primer, dan mengurangi angka kematian dan kesakitan serta meningkatkan status kesehatan (Al-Assaf, *Ed.* 2001).

Sejak tahun 2015 telah gencar diperbincangkan isu terkait akreditasi puskesmas yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam upaya peningkatan mutu kesehatan yang setinggi-tingginya. Akreditasi merupakan suatu pengakuan dari pihak eksternal terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sesuai dengan Kebijakan Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kesehatan Dalam RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) tahun 2015 -2019 (Rustandi, 2015), salah satu tujuan dari akreditasi Puskesmas ialah meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan terutama di daerah terpencil, tertinggal dan perbatasan. Sebagai sarana pemberi pelayanan kesehatan dasar, puskesmas memiliki kewajiban untuk menjaga mutu kesehatan masyarakat dengan meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan nilai harapan hidup yang menjadi salah satu sasaran pokok tercapainya Indonesia Sehat 2020.

Puskesmas Puger merupakan satu dari 49 jumlah keseluruhan Puskesmas yang terdapat di Kabupaten Jember dan memiliki instalasi rawat inap. Akhir Tahun 2015 Puskesmas Puger menjadi salah satu puskesmas yang menjalani proses akreditasi puskesmas. Menurut hasil *survey* di Puskesmas Puger pada tanggal 19 Maret 2016 dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara pada petugas di loket pendaftaran, diketahui terdapat beberapa masalah yang sedang dihadapi oleh

Puskesmas Puger dalam menghadapi Akreditasi Puskesmas yang berkaitan dengan penjaminan mutu pelayanan. Masalah yang dihadapi terpusat pada loket pendaftaran di Puskesmas Puger, yaitu pada loket pendaftaran di Puskesmas Puger terdapat penumpukan berkas pasien yang belum ditata pada rak *filing* penyimpanan sebanyak 215 berkas rekam medis pasien. Dari hasil wawancara diketahui bahwa penumpukan berkas tersebut telah berlangsung dalam kurun waktu lebih dari satu bulan. Masalah yang kedua adalah ketidakpatuhan petugas dalam pengisian buku registrasi pasien, sehingga buku registrasi pasien pada loket pendaftaran tidak terisi sesuai dengan SOP yang telah ada pada loket pendaftaran.

Terjadinya redudansi berkas rekam medik pasien menjadi masalah yang ketiga yang sedang dihadapi oleh Puskesmas Puger. Hal ini disebabkan karena tidak sedikit pasien yang berobat ke Puskesmas Puger tidak mengkonfirmasi bahwa ia telah memiliki KK yang berbeda dengan KK yang sebelumnya, dan setelah petugas mencari berkas rekam medis menggunakan KK yang baru tidak ditemukan berkas pasien, sehingga petugas membuatkan berkas rekam medis baru bagi pasien. Masalah yang terakhir adalah sistem penyimpanan yang diterapkan pada Puskesmas Puger masih menggunakan sistem desentralisasi, sehingga semua data kesehatan pasien yang menjalani pelayanan di Puskesmas Puger tidak dapat berkesinambungan antara rawat inap, rawat darurat dan rawat jalan.

Masalah redudansi berkas rekam medis dan penumpukan berkas rekam medis tersebut sangat mempengaruhi layanan rekam medis menjadi tidak baik sehingga dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan hal ini di jelaskan pada hasil penelitian Nurfadila (2013) dan Septriana (2015). Upaya untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan pada loket pendaftaran di Puskesmas Puger, maka masalah-masalah tersebut perlu diselesaikan dan di cari solusi permasalahnya oleh pihak kendali mutu pada puskesmas maupun oleh pihak manajemen puskesmas. Menyelesaikan beberapa masalah dalam waktu bersamaan, perlu dilakukan urutan penyelesaian masalah. Mengurutkan masalah tersebut diperlukan adanya prioritas masalah atau urutan penyelesaian masalah, kemudian perlu mencari solusi bagi permasalahan yang telah di prioritaskan. Agar permasalahan tersebut dapat teratasi secara bertahap.

Hal tersebut menyebabkan perlu adanya kajian terkait penentuan prioritas masalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dibagian loket pendaftaran Puskesmas Puger. Penentuan prioritas masalah ini diperlukan untuk menyelesaikan masalah secara bertahap dan kemudian dicari alternatif pemecahan masalah yang untuk meningkatkan mutu pelayanan dari Puskesmas Puger dalam penilain Akreditasi Puskesmas.

Proses penentuan prioritas masalah dilakukan dengan menggunakan beberapa alat analisis. Diantara alat analisis tersebut adalah matriks *urgency*, *seriousness*, dan *growth* atau yang sering disingkat Matriks USG. Metode *Urgency Seriousness Growth (USG)* merupakan cara dalam menetapkan urutan prioritas, dengan memperhatikan kegawatan, keseriusan dan adanya kemungkinan berkembangnya masalah. Metode *Urgency Seriousness Growth (USG)* merupakan pandangan orang banyak dengan kemampuan yang sama, hasil prioritas dapat memberikan obyektifitas serta dalam perhitungan lebih mudah (Wijono, 1999 dalam Septriana, 2015). Metode USG memudahkan pihak manajemen dalam menentukan prioritas masalah mutu pelayanan pada loket pendaftaran dengan mempertimbangkan prioritas masalah menurut tiga kriteria kegawatan, keseriusan dan perkembangan masalah.

Proses berikutnya adalah menentukan alternatif atau solusi dari masalah mutu pelayanan di puskesmas Puger dengan melakukan *Focus Group Discussion (FGD)*. Suatu metode riset yang didefinisikan sebagai suatu proses pengumpulan informasi mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok (Suhaimi, 2010). Metode ini mengandalkan perolehan data atau informasi dari suatu interaksi informan atau responden berdasarkan hasil diskusi dalam suatu kelompok yang berfokus untuk melakukan bahasan dalam menyelesaikan permasalahan tertentu (Afiyanti, 2008). Menggunakan metode USG dan FGD diharapkan dapat membantu pihak puskesmas dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan kesehatan di loket pendaftaran, sehingga hasil analisis tersebut dapat memberikan rekomendasi prioritas masalah dan strategi pemecahan masalah bagi pembenahan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Puger.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diketahui permasalahannya yaitu bagaimana menentukan prioritas masalah mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas Puger tahun 2016?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menentukan prioritas masalah mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas Puger Kabupaten Jember dengan menggunakan metode *Urgency Seriousness Growth (USG)*

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Membuat matrik perbandingan masalah dengan menggunakan metode *Urgency Seriousness Growth (USG)*
2. Menghitung skor hasil perbandingan masalah.
3. Merangking urutan prioritas masalah mutu pelayanan pada Puskesmas Puger dengan menganalisis hasil skor perbandingan masalah.
4. Menentukan alternatif penyelesaian masalah dengan pihak Puskesmas Puger melalui *Focus Group Discussion (FGD)*

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dari hasil penelitian ini diharapkan:

1. Sebagai masukan dan pedoman dalam menentukan prioritas masalah dan alternatif penyelesaian masalah pada loket pendaftaran di Puskesmas Puger.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut bagi pihak akademisi maupun puskesmas.