

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Permenkes No.46 tahun 2015 tentang akreditasi puskesmas, klinik pratama, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi, puskesmas merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar (1). Puskesmas yang merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi - tingginya di wilayah kerjanya (2). Kebijakan yang dilakukan oleh Permenkes RI No.46 tahun 2015 tentang status akreditasi puskesmas bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen resiko dilaksanakan secara berkesinambungan di puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi (1).

Akreditasi merupakan pengakuan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas (2). Hal yang perlu diperhatikan pada akreditasi puskesmas adalah keselamatan dan hak pasien dan keluarga, dengan tetap memperhatikan hak petugas. Prinsip ini ditegakkan sebagai upaya meningkatkan kualitas dan keselamatan pelayanan (1). Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh serta menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting (3). Puskesmas harus berusaha menata sistem pelayanan terutama terkait dengan pemenuhan janji layanan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebagai sasaran mutu (4).

Berdasarkan Kemenkes RI tahun 2019 tentang puskesmas bahwa salah satu indikator yang perlu dicapai dalam sasaran strategis program pembangunan

kesehatan yaitu jumlah kecamatan yang memiliki minimal satu puskesmas tersertifikasi akreditasi. Data profil kesehatan pada Provinsi Sumatera Barat tahun 2019 menyebutkan bahwa Sumatera Barat memiliki sarana kesehatan dasar sebagai fasilitas pelayanan pertama sebanyak 278 puskesmas yang tersebar di 19 kabupaten. Salah satunya adalah Kabupaten Agam yang mempunyai 23 puskesmas yang telah tersertifikasi akreditasi (5). Dinas kesehatan Kabupaten Agam menyebutkan bahwa Kabupaten Agam telah mampu memenuhi target indikator kinerja kementerian kesehatan tahun 2019, yaitu jumlah kecamatan yang memiliki minimal satu puskesmas terakreditasi, namun jumlah kunjungan pasien perpuskesmas mengalami naik – turun karena kepuasan pasien puskesmas di wilayah Kabupaten Agam terbilang sangat rendah karena masih kurangnya kepedulian petugas kesehatan terhadap pasien.

Tenia Windah (2018) dan Intan Nurjannah (2019) hasil penelitian pada puskesmas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien (7)(8). Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia Tri Utami (2013) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara status akreditasi puskesmas terhadap kualitas pelayanan (8). Selain itu Ratna Dwi (2019) juga menunjukkan bahwa akreditasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien (4). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Akal Riyadi (2017) bahwa tidak dapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Yuliazmi Oktafioni (2015) melakukan penelitian di puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam, ditemukan masalah pada pelayanan yang diberikan petugas puskesmas tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pasien tidak puas karena pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan yang mereka harapkan(9). Padahal akreditasi merupakan suatu mekanisme penilaian dalam rangka pengakuan bahwa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh sebuah institusi telah memenuhi standar yang

telah ditentukan. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengetahui “Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Agam.

1.2 Rumusan masalah

Salah satu indikator yang perlu dicapai dalam sasaran strategis program pembangunan kesehatan yaitu jumlah kecamatan yang memiliki minimal satu puskesmas tersertifikasi akreditasi. Data profil kesehatan pada provinsi Sumatera Barat tahun 2019 menyebutkan bahwa kabupaten Agam mempunyai 23 puskesmas yang telah tersertifikasi akreditasi. Dinas kesehatan Kabupaten Agam menyebutkan bahwa Kabupaten Agam telah mampu memenuhi target indikator kinerja kementerian kesehatan tahun 2019, namun ditemukan masalah pada pelayanan yang diberikan petugas puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, oleh karena itu jumlah kunjungan pasien perpuskesmas mengalami naik – turun. Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi perumusan masalah adalah apakah ada Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Agam?

1.3 Tujuan masalah

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Agam

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Agam
- b. Mendeskripsikan status akreditasi Puskesmas di Kabupaten Agam
- c. Menganalisis hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Agam

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Pelayanan Puskesmas

1. Sebagai masukan bagi pihak Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan

2. Sebagai masukan bagi Puskesmas dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan

1.4.2 Manfaat Bagi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian dan pengetahuan serta memberikan masukan materi sebagai pembelajaran bagi mahasiswa manajemen informasi kesehatan.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

1. Peneliti dapat menerapkan ilmu dilapangan, meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis dengan adanya studi kepustakaan.
2. Memperoleh pengalaman dan wawasan terutama dalam hal mengidentifikasi dan memecahkan masalah.
3. Menambah wawasan bagi penulis, sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan yang ada dilapangan.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini berjudul hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Agam. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kabupaten Agam. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Oktober 2022. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan puskesmas Kabupaten Agam terakreditasi dasar, madya, dan utama. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *observasional* dengan rancangan *cross sectional*. Teknik analisis data pada penelitian adalah uji *chi – square*. Penelitian ini dilakukan karena puskesmas di Kabupaten Agam tersertifikasi akreditasi sejak tahun 2016 dan telah telah mampu memenuhi target indikator kinerja kementerian kesehatan tahun 2019, namun jumlah kunjungan pasien perpuskesmas naik – turun pada tahun 2021.