

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan yang dilakukan secara desentralisasi telah berjalan lancar, secara umum pemberlakuan otonomi daerah pada hakekatnya memberikan mandat kepada pemerintah daerah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dengan kewenangan yang telah dimiliki saat ini, seharusnya pemerintah daerah lebih tanggap terhadap kebutuhan kesehatan dari masyarakat yang berada di daerah.

Reformasi di bidang kesehatan telah menetapkan visi pembangunan kesehatan Kabupaten Sleman “ Terwujudnya Sleman Sehat yang Mandiri, Berdaya Saing dan Berkeadilan”. Perwujudan masyarakat yang maju dan tercukupi lahiriah dan batiniahnya ditandai dengan meningkatnya kualitas hidup dan kehidupan masyarakat. Pencapaian kondisi sejahtera dalam arti masyarakat yang keadaan ekonomi, pendidikan dan kesehatan serta spiritualnya baik adalah upaya peningkatan kreatifitas untuk mencapai keunggulan sehingga dapat bertahan dan bersaing dalam berbagai bidang kehidupan, di samping upaya untuk mewujudkan keadilan dan kesetaraan gender dengan peningkatan akses dan partisipasi perempuan dalam pembangunan (profil, 2014).

Visi yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan adalah masyarakat Kabupaten Sleman hidup dalam lingkungan yang sehat dengan perilaku hidup bersih dan sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Kabupaten Sleman melalui Dinas Kesehatan dalam melaksanakan kebijakan kesehatan sesuai dengan Sistem Kesehatan Daerah (SKD) yang dituangkan dalam Keputusan Bupati Sleman Nomor: 114/Kep.DH/A/2007 telah mempunyai *blue print* yang jelas. Ada 5 (lima) hal yang menjadi fokus pengembangan kesehatan di Kabupaten Sleman, yaitu: Perubahan paradigma kesehatan, Penataan Organisasi, Pengembangan Sumber Daya Kesehatan, Pembiayaan Kesehatan serta Sarana dan Prasarana Kesehatan.

Salah satu tanggungjawab sektor kesehatan adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau secara ekonomis dan non ekonomis. Tersedianya pelayanan kesehatan dasar dan rujukan tidak semata-mata berada di tangan pemerintah melainkan mengikutsertakan sebesar-besarnya peran aktif segenap anggota masyarakat dan potensi swasta.

Untuk dapat mewujudkan visi “Terwujudnya masyarakat Sleman Sehat yang Mandiri, Berdaya Saing dan Berkeadilan, ditetapkan lima misi pembangunan kesehatan tiga di antara yaitu: Meningkatnya kinerja Dinas Kesehatan dan Unit Pelaksana Teknis, (UPT) melalui peningkatan mutu

dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, Meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat dan meningkatkan kemandirian puskesmas dalam mengelola pelayanan kesehatan.

Strategi yang dipergunakan dalam rangka menyelenggarakan misi untuk mencapai Sleman Sehat adalah; Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kapasitas sumberdaya Dinas Kesehatan dengan penerapan *good governance*, Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Penerapan Standart Sistem Manajemen Mutu.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dalam upaya menerapkan standart pelayanan manajemen mutu antara lain dengan implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001: 2001 yang diperbaharui dengan Sistem Mangement Mutu ISO 9001:2008.

Dalam Rencana Strategi Dinas Kesehatan Kabupatern Sleman 2010.) secara bertahap semua Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman secara bertahap akan menerapkan Sistem Mangement Mutu ISO. Dari data hasil capaian kegiatan sampai dengan awal tahun 2014 sudah ada 23 (dua puluh tiga) puskesmas yang tersertifikasi SMM ISO 9001:2008. Pada akhir tahun 2014 semua puskesmas di Kabupaten Sleman yaitu sebanyak 25 (dua puluh lima) puskesmas diharapkan sudah tersertifikasi SMM ISO 9001:2008.

Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ngaglik II dan Puskesmas Cangkringan pada tahun 2014 merupakan puskesmas yang ditargetkan menerapkan Sistem Management Mutu ISO 9001:2008. Pada bulan Oktober 2014 Puskesmas Ngaglik II dan Puskesmas Cangkringan sudah melaksanakan audit *Assesment* Sistem Management Mutu ISO 9001:2008. Penilaian tersebut dilakukan oleh PT. SGS Indonesia dan dinyatakan lulus. Sertifikat diserahkan pada puncak acara peringatan Hari Kesehatan Nasional pada bulan Nopember 2014. Sertifikasi puskesmas setiap tahunnya, mulai tahun 2004 sampai dengan tahun 2014 sebanyak 2 (dua) puskesmas, kecuali di tahun 2007 sebanyak 4 puskesmas dan 5 (lima) puskesmas di tahun 2009.

Anggaran kegiatan peningkatan sistem manajemen mutu dengan implementasi ISO 9001:2008 dibebankan pada Anggaran Pembangunan dan Belanja Daerah, (APBD) Kabupaten Sleman. Rencana anggaran tersusun dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran, (DPA) Dinas Kesehatan dan Puskesmas di Kabupaten Sleman. Dari DPA Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman setiap kali sertifikasi masing-masing puskesmas mendapat plafon anggaran sebesar dua puluh lima juta rupiah. Untuk survailans visit setiap enam bulan sebesar enam juta enam ratus rupiah. Sedangkan untuk resertifikasi sebesar dua puluh lima juta rupiah. Biaya ini belum termasuk akomodasi, makan minum pertemuan yang dibebankan pada DPA setiap puskesmas.

Implementasi SMM ISO saat ini cukup efektif meningkatkan mutu, salah satunya dengan peningkatan angka kunjungan. Sebagai contoh data kunjungan dari beberapa puskesmas dapat dilihat pada Tabel I.1

Hasil pemantauan Tim Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman pada bulan April tahun 2014 diperoleh informasi permasalahan implementasi SMM ISO 9001:2008 antara lain:

1. Adanya alokasi anggaran yang semakin besar dalam tiap tahunnya untuk pembiayaan survaillan audit maupun resertifikasi SMM ISO 9001:2008, yang cukup membebani anggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman yang bersumber dari Anggaran Pemerintah Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Sleman untuk tahun 2014 yaitu sebesar Rp. 894.063.450 ;
2. Pelaksanaan survaillain audit yang tidak sesuai dengan rencana penjadwalan, akibat ketidaksiapan dan bentrok dengan jadwal program puskesmas;
3. Adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) yang sudah disepakati;
4. Adanya regulasi pemerintah bahwa fasilitas kesehatan tingkat pertama harus terakreditasi sebagai persyaratan kredensialing kerjasama dengan Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS), mengakibatkan minat puskesmas untuk meneruskan sertifikasi ISO 9001:2008 menurun.

Melihat adanya permasalahan tersebut, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di

Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman perlu dilihat kembali bagaimana implementasi SMM ISO di Puskesmas di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman. Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Evaluasi Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008” di Puskesmas Kabupaten Sleman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut “Bagaimanakah Hasil Evaluasi Implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas wilayah Kabupaten Sleman?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

Mengetahui gambaran implementasi Sistem Mangement Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas wilayah Kabupaten Sleman.

2. Tujuan Khusus:

a. Mengetahui struktur/input Sistem Manjemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas wilayah Kabupaten Sleman.

b. Mengetahui proses Sistem Mangement Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas wilayah Kabupaten Sleman.

c. Mengetahui *outcome* dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 di Puskesmas wilayah Kabupaten Sleman.

- d. Mengetahui persepsi Kepala Puskesmas terhadap Keberlangsungan Implementasi Sistem Management Mutu 9001:2008 Pasca Regulasi JKN.
- e. Mengetahui persepsi Kepala Puskesmas terhadap Keberlangsungan Implementasi Sistem Management Mutu 9001:2008 Pasca Regulasi Akreditasi Puskesmas.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, tentang upaya untuk implementasi mutu pelayanan di puskesmas.
- b. Sebagai bahan kajian dalam perbandingan antara ilmu maupun teori yang ada dengan kenyataan empirik di puskesmas.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dapat dijadikan bahan masukan bagi para pengelola Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 guna melakukan pengkajian untuk perencanaan kegiatan implementasi Sistem Management Mutu ISO 9001:2008 selanjutnya.
- b. Bagi Pemerintah Daerah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu masukan dan sumbang saran dalam upaya memperbaiki kebijakan daerah di bidang kesehatan.

