

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting, dan wajib berlaku oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Karena tugas dari aparatur pemerintahan yaitu melayani dan memberikan pelayanan yang utama kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan aparatur pemerintah dari segi pelayanan publik telah diterapkan juga Undang-undangnya yaitu tentang PROOPENAS (Program Pembangunan Nasional) bahkan sudah mengatur bagaimana tentang indeks kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dalam kualitas pelayanan aparatur Negara kepada masyarakat.

Pelayanan sangatlah dibutuhkan oleh manusia sejak manusia itu lahir sampai manusia itu tutup usia. Oleh karena itu pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara, salah satunya guna kesejahteraan masyarakat terintegrasi dalam pemerintah dan penyelenggaraan pembangunan. Pelayanan publik dibidang kesehatan merupakan salah satu tugas yang minimal harus dilaksanakan dalam rangka melayani mensejahterakan masyarakat spesial pada bidang kesehatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dianggap sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan dasar kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalisme, keseimbangan hak dan kewajiban, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,

ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduknya dalam kerangka pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan penyelenggara pelayanan publik harus dilakukan bersama dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Kesehatan adalah hak dan investasi yang dimiliki oleh semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan, diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup yang sehat bagi semua warga negara, Tampi, dkk (2016). Selain kebutuhan makanan dan pendidikan, masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang memadai. Dalam Undang-Undang No.23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, "kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan hidup secara sosial dan ekonomi". Dengan demikian, kesehatan harus dianggap sebagai kumpulan elemen fisik, mental, dan sosial. Kesehatan jiwa merupakan komponen penting dari kesehatan.

Pelayanan Kesehatan juga di atur dalam UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, dan spiritual yang memungkinkan setiap orang hidup dengan produktif secara ekonomi dan social. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan layanan dan sebagai persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Untuk melindungi hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan, masyarakat berharap penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, merata, dan tidak diskriminatif. Setiap kecamatan memiliki Pusat Kesehatan Masyarakat, atau Puskesmas, yang dibangun oleh pemerintah untuk menyediakan layanan kesehatan masyarakat.

Puskesmas, yang berada di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, berfungsi sebagai unit pelaksana teknis kesehatan. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan kesehatan, yang mencakup promosi (peningkatan kesehatan), pencegahan (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan), atau rehabilitatif (pemulihan kesehatan), baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) maupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Selain pelayanan rawat jalan, puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, kualitas layanan harus selalu ditingkatkan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administrasi berdomisi di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan Pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dengan harga terjangkau dapat diakses oleh Masyarakat (Bappenas, 2009:51).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 mengatakan yaitu Puskesmas adalah 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. Puskesmas Adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima masyarakat dan terjangkau, dengan aktivitas masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang secara bersama-sama dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya yang diberikan adalah pelayanan bagi masyarakat luas, tanpa mengabaikan kualitas pelayanan kepada perorangan, guna mencapai derajat yang setinggi-tingginya

Sebagai lembaga kesehatan, puskesmas berkomitmen untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan bertanggung jawab untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat tersebut. Kualitas pelayanan yang memadai yang diberikan kepada pasien menentukan manajemen puskesmas secara keseluruhan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas, murah, efektif, dan efisien, merata, dan berkesinambungan hanya dapat dicapai melalui perbaikan dan penyempurnaan manajemen puskesmas. Seiring berkembangnya waktu, ilmu dan teknologi mengalami perkembangan sangat pesat dibidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien (Nunuk Herawati, 2015). Puskesmas yang ingin berkembang, harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Ketidakpuasan pasien adalah salah satu penyebabnya. Jika kualitas layanan kesehatan tidak ditingkatkan, kemungkinan besar jumlah pasien yang ingin berobat akan menyusut.

Sebagai salah satu puskesmas yang ada di kabupaten Pakpak Bharat yaitu Puskesmas Siempat Rube, Puskesmas sudah seharusnya memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam bidang Kesehatan, dan membantu Masyarakat dalam memenuhi

kebutuhan Kesehatan mereka, jadi Puskesmas Siempat Rube bergerak maju dalam bidang kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat secara efisien dan baik. Puskesmas adalah tulang punggung pelayanan kesehatan di tingkat pertama dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Puskesmas Siempat Rube memiliki visi yaitu “Terwujudnya kabupaten pakpak bharat yang maju berdaya saing berkeadilan dan Sejahtera melalui peningkatan dan perekonomian dan sumber daya manusia berlandaskan budaya dan pemberdayaan Masyarakat. Adapun misi puskesmas siempat rube yaitu “Meningkatkan kualitas hidup Masyarakat melalui peningkatan kualitas sumber daya yang berbasis pendidikan Kesehatan dan kesejahteraan sosial”.

Pelayanan yang diberikan puskesmas Siempat Rube kepada pasien adalah bagian dari upaya yang di selenggarakan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat, pelayanan puskesmas Siempat Rube berfungsi untuk memberikan pelayanan Kesehatan secara menyeluruh dan selaras yang dilakukan dalam upaya meningkatkan Kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan Kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat yang ada di Siempat Rube.

**Tabel 1.1  
Data Ketenagaan di Puskesmas Siempat Rube Tahun 2024**

NO	Bidang	Jumlah Pegawai
1.	Kepala Puskesmas	1 Orang
2.	Dokter Muda	3 Orang
3.	Penyuluhan Kesehatan Masyarakat Ahli Muda	2 Orang
4.	Penyuluhan Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama	1 Orang
5.	Nutrisionis Penyelia	1 Orang
6.	Sanitarian Penyelia	1 Orang
7.	Sanitarian Terampil/PPPK	1 Orang

8.	Apoteker Ahli Pertama/PPPK	1 Orang
9.	Asisten Apoteker Pelaksana	1 Orang
10.	Perawat Penyelia	2 Orang
11.	Perawat Mahir	2 Orang
12.	Perawat Terampil	2 Orang
13.	Perawat Terampil/PPPK	2 Orang
14.	Pranata Laboratorium Kesehatan Pelaksana	1 Orang
15.	PPPK	1 Orang
16.	Bidan Penyelia	2 Orang
17.	Bidan Pelaksana Lanjutan	7 Orang
18.	PPPK/Bidan Terampil	2 Orang
19.	Rekam Medis	-
20.	Perawat Gigi	-
	Jumlah Pegawai Puskesmas	33 Orang

*Sumber: UPT Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat, 2024.*

Tabel 1.1 di atas merupakan Jumlah keseluruhan pegawai yang ada di Puskesmas Siempat Rube menurut profesi dibidang pelayanan berjumlah 33 orang yang berusaha mampu memberikan dan meningkatkan pelayanan dengan baik. Kecamataan Siempat Rube memiliki 6 desa yaitu Desa Kuta Jungak, Mungkur, Siempat Rube I, Siempat Rube II, Siempat Rube IV dan Traju. Dengan luas wilayah keseluruhan kecamatan siempat rube yaitu 82,36 km dan jumlah penduduk di tahun 2023 yaitu 5.638 ribu jiwa. Dari banyak nya jumlah penduduk maka dari itu puskesmas siempat rube diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Dari data ketenagaan yang ada di atas menunjukkan kurang nya sumber daya manusia seperti Perawat gigi, Rekam medis, sehingga membuat Masyarakat kurang puas dalam mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat dalam mendapatkan

pelayanan. Kurangnya sumber daya manusia di puskesmas Siempat Rube akan mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan yang akan diberikan, begitupula Masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan akan merasa kurang puas dengan keterbatasan SDM yang kurang di puskesmas Siempat Rube.

Hasil observasi langsung di Puskesmas Siempat Rube, Penulis menemukan adanya permasalahan sarana dan prasarana seperti, Ruang rawat inap puskesmas tersebut tidak ada dan AC hanya ada di ruangan obat-obatan sedangkan ruangan lain tidak memiliki AC. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 10 Ayat 4 menyatakan bahwa “puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, ketenagaan, keafirmasian, dan laboratorium klinik”. Puskesmas Siempat Rube juga tidak memiliki ketenagaan rekam medis dan perawat gigi, Permasalahan yang terjadi dilapangan membuat Masyarakat kurang puas atas pelayanan yang didapatkan. Kurangnya fasilitas puskesmas Siempat Kube akan mempengaruhi jumlah pasien yang ingin berobat/bersalin kepuskesmas tersebut. Begitupun masalah lain yang ada di lapangan yaitu Akses jalan yang harus ditempuh dari desa ke puskesmas juga memerlukan waktu 20 menit dan jalan yang sangat memprihatinkan/rusak.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat?
2. Apa Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini memiliki fokus, sebagai berikut, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat (Kajian dari Aspek Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, Empati)
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memenuhi kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas infrastruktur pelayanan Kesehatan Puskesmas Siempat Rube
2. Untuk mengetahui kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan di Pusesmas Siempat Rube

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka peneliti diharapkan memberikan manfaat antara lain:

## 1. Manfaat Teoritis

Secara akademis semoga dapat mengembangkan Teori Pelayanan Kesehatan seperti, Menyumbangkan pengetahuan baru dalam teori kualitas pelayanan kesehatan dengan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Puskesmas Siempat Rube meningkatkan layanan kesehatan untuk mencapai kesejahteraan kesehatan masyarakat.