

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan adalah tingkat atau standar yang menunjukkan seberapa baik suatu layanan diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan, keandalan, responsivitas, serta sikap dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan (Rianty et al., 2024).

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Layanan ini mencakup berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi kependudukan, dan keamanan. Pelayanan publik berperan penting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, serta memastikan pemerataan akses terhadap sumber daya dan peluang. Pelaksanaannya diatur oleh undang-undang dan harus berlandaskan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan partisipasi masyarakat (Riska Chyntia Dewi et al., 2022).

Undang-Undang pelayanan Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak

dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan *Administrasi Public* (Fachrian et al., 2018).

Pemerintah mempunyai tanggung jawab diberbagai bidang. Salah satu tanggung jawab pemerintah adalah di bidang pelayanan publik namun dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan dibidang kesehatan adalah bentuk dari pelayanan publik. Reformasi di bidang kesehatan ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan agar menjadi lebih efisien dan efektif. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dijelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Tujuan dari adanya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kepuasan, kualitas dan kinerja pelayanan-pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dalam standar pelayanan terdiri dari 2 komponen, yaitu komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Aditya, 2023).

Kualitas pelayanan baik secara individu maupun kolektif, mengacu pada sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan. Pelayanan kesehatan, sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, seharusnya memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan utamanya

adalah menciptakan kondisi sehat bagi seluruh masyarakat. Namun kenyataannya, akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berkualitas masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pembiayaan kesehatan yang masih menjadi beban individu, serta kualitas pelayanan yang tidak merata. Bahkan, program jaminan kesehatan yang dicanangkan pemerintah seringkali menemui kendala, mulai dari persyaratan yang rumit hingga fasilitas yang kurang memadai, terutama bagi masyarakat kurang mampu. (Marjoni Rachman, 2021).

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat karena memberikan layanan kesehatan dasar yang lengkap dan mudah diakses. Letaknya yang strategis di tingkat kecamatan atau sebagian kecamatan membuat Puskesmas menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk mendapatkan perawatan (Nanang, 2018). Faktor yang mempengaruhi kunjungan masyarakat ke Puskesmas tidak hanya sebatas kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai hal lain. Beberapa faktor tersebut antara lain adalah kompetensi tenaga kesehatan, motivasi pasien untuk berobat, ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis, biaya yang harus dikeluarkan, serta lokasi Puskesmas itu sendiri.

Puskesmas memiliki dua peran penting, melayani masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan secara langsung. Kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan di puskesmas. Kualitas pelayanan di puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama faktor internal puskesmas seperti kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Jika pelayanan memuaskan pasien, maka puskesmas akan terus dibutuhkan oleh masyarakat. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat berdampak buruk pada citra

puskesmas dan mengurangi jumlah pengunjung ataupun pasien. Oleh karena itu, puskesmas harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar memenuhi standar yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya, masih banyak puskesmas yang belum mampu memberikan pelayanan yang optimal. Kini Puskesmas Nibong masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian ini berfokus pada permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Nibong, yang ditandai dengan kurangnya ketersediaan obat-obatan, tidak adanya ruang rawat inap, serta petugas yang kurang ramah terhadap pasien yang ingin berkunjung. Kondisi ini berpotensi menghambat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang layak dan memadai, sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama tersebut.

Kecamatan Nibong memiliki populasi sebanyak 11.086 Jiwa, memiliki kebutuhan yang beragam terkait dengan pelayanan kesehatan. Jumlah penduduk yang cukup signifikan ini menuntut adanya fasilitas kesehatan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data awal, masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas setempat, seperti keterbatasan obat-obatan, tidak adanya ruang rawat inap, dan lambatnya proses administrasi. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dengan ketersediaan layanan kesehatan yang ada. Berikut ini data tabel kehadiran kunjungan pasien sebagai berikut:

**Tabel 1.1 SOP Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nibong  
Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara**

| No | SOP                | Keterangan  |
|----|--------------------|---|
| 1  | Registrasi Pasien  | Pasien datang dan mendaftar pada bagian pendaftaran dengan membawa kartu identitas.               |
| 2  | Penilaian Awal     | Dilakukan pengukuran tanda vital dan pengumpulan riwayat kesehatan pasien.                        |
| 3  | Pelayanan Medis    | Dokter atau tenaga medis memberikan konsultasi, diagnosa, dan tindakan sesuai kebutuhan.          |
| 4  | Pemberian Obat     | Apotek memberikan obat sesuai resep dokter dengan penjelasan kepada pasien.                       |
| 5  | Evaluasi Pelayanan | Pasien diberikan kesempatan untuk memberikan feedback tentang pelayanan yang diterima.            |
| 6  | Waktu Pelaksanaan  | Pelayanan kesehatan dilakukan selama jam operasional puskesmas (misalnya: pukul 08.00-16.00 WIB). |
| 7  | Penanggung Jawab   | Kepala Puskesmas Nibong dan seluruh tenaga kesehatan yang terlibat.                               |

Sumber: Puskesmas Nibong tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 yang dimana pelaksaan dari SOP terkait Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nibong Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara bertujuan memberikan panduan terstruktur untuk meningkatkan layanan kesehatan yang efektif, efisien, dan memuaskan. Dengan adanya langkah-langkah yang jelas, jam operasional yang ditentukan, serta penanggung jawab yang teridentifikasi, SOP ini diharapkan mampu memastikan standar pelayanan yang tinggi dan memperkuat hubungan antara tenaga medis dan masyarakat. Pada akhirnya, SOP ini berfungsi sebagai alat untuk mengoptimalkan layanan kesehatan di Puskesmas, menciptakan pengalaman positif bagi pasien, dan mendukung kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Tolak ukur atau standar pelayanan kesehatan pada Puskesmas Nibong dapat dilihat melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mereka miliki. SOP ini berisi aturan-aturan yang jelas tentang bagaimana pelayanan di

puskesmas tersebut seharusnya berjalan. Misalnya, SOP ini akan menjelaskan jam buka pendaftaran, jenis layanan yang tersedia, persyaratan yang harus dipenuhi pasien, dan langkah-langkah yang harus diikuti saat berobat di puskesmas. Dengan kata lain, SOP ini seperti "buku panduan" yang mengatur semua kegiatan di puskesmas agar pelayanan berjalan dengan baik dan teratur.

**Tabel 1.2 Data Ketenagaan Pada UPDT Puskesmas Nibong**

| No           | Data pegawai      | PNS      | Kontrak/<br>Bakti | PPT      | Magang   | NS       | Jumlah    |
|--------------|-------------------|----------|-------------------|----------|----------|----------|-----------|
| 1            | Dokter Ahli Madya | 1        | 0                 | 0        | 0        | 0        | 1         |
| 2            | Dokter Gigi       | 0        | 1                 | 0        | 0        | 0        | 1         |
| 3            | Bidan Terampil    | 0        | 17                | 0        | 2        | 0        | 19        |
| 4            | Bidan Penyelia    | 0        | 8                 | 0        | 2        | 0        | 10        |
| 5            | Perawat Madya     | 1        | 0                 | 0        | 1        | 0        | 2         |
| 6            | Perawat Terampil  | 0        | 1                 | 0        | 0        | 0        | 1         |
| 7            | Perawat Muda      | 2        | 0                 | 0        | 0        | 0        | 2         |
| 8            | Gizi              | 0        | 2                 | 0        | 0        | 0        | 2         |
| 9            | Apoteker          | 0        | 1                 | 0        | 0        | 0        | 1         |
| 10           | ADM               | 2        | 5                 | 0        | 0        | 0        | 7         |
| <b>Total</b> |                   | <b>6</b> | <b>35</b>         | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>46</b> |

Sumber: Puskesmas Nibong tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.2 diatas bahwa Puskesmas Nibong memiliki total 46 tenaga kerja kesehatan yang terdiri dari berbagai jenis profesi. Jumlah Bidan di Puskesmas Nibong tergolong cukup banyak, yaitu 19 orang, yang terdiri dari bidan terampil dan penyelia. Tenaga Perawat di Puskesmas Nibong terdiri dari perawat Madya, Terampil, dan Muda dengan total 15 orang. Puskesmas Nibong memiliki 2 orang dokter, yaitu dokter ahli madya dan dokter gigi.

**Tabel 1.3 Data Ruangan Puskesmas Nibong**

| No | Nama Ruangan           | Jumlah |
|----|------------------------|--------|
| 1  | Ruang Kepala Puskesmas | 1      |
| 2  | Tata Usaha             | 1      |
| 3  | UGD                    | 1      |
| 4  | Rawat Inap             | 0      |
| 5  | UKM                    | 1      |
| 6  | LAB                    | 1      |
| 7  | Promkes                | 1      |

|              |                 |                   |
|--------------|-----------------|-------------------|
| 8            | MTBS/Anak       | 1                 |
| 9            | Poli Umum       | 1                 |
| 10           | Poli Gigi       | 1                 |
| 11           | Poli Lansia     | 1                 |
| 12           | KIA             | 1                 |
| 13           | KB              | 1                 |
| 14           | Gizi            | 1                 |
| 15           | Apotik          | 1                 |
| 16           | Fsioterapi      | 1                 |
| 17           | Pendataan Kartu | 1                 |
| 18           | Receptionis     | 1                 |
| <b>Total</b> |                 | <b>18 Ruangan</b> |

Sumber : Puskesmas Nibong, 2024

Berdasarkan dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa salah satu kendala utama yang dihadapi Puskesmas Nibong adalah tidak tersedianya fasilitas rawat inap. Ketiadaan layanan ini mengakibatkan masyarakat kurang terlayani, terutama ketika membutuhkan perawatan yang lebih intensif. Padahal, keberadaan ruang rawat inap merupakan salah satu fasilitas penting yang seharusnya dimiliki oleh setiap puskesmas.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Nibong, meskipun telah memiliki akreditasi Madya, namun masih menghadapi beberapa tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Lambatnya proses administrasi, kurangnya ketersediaan obat-obatan, kurangnya respon para petugas, dan tidak adanya fasilitas rawat inap menjadi beberapa kendala utama yang perlu segera diatasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara mendalam masalah-masalah yang terjadi di Puskesmas Nibong, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Nibong kabupaten Aceh Utara perlu dilakukan, agar pelayanan yang

kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nibong Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan peneliti yaitu:

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nibong Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara?
2. Apa Saja Kendala Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nibong Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Penelitian ini akan berfokus pada Puskesmas Nibong yang telah terakreditasi namun masih menghadapi beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan yang belum optimal. Beberapa masalah spesifik yang ditemukan di Puskesmas Nibong antara lain:

1. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nibong Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara yang difokuskan pada indikator *responsiveness* (respon atau ketanggapan), dan *assurance* (jaminan).
2. Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nibong Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara yang difokuskan pada aspek SDM, partisipasi masyarakat dan fasilitas fisik.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Nibong Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara.
2. Untuk mengidentifikasi penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nibong Kecamatan Nibong Kabupaten Aceh Utara.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada ilmu Kebijakan Publik khususnya mengenai kualitas pelayanan, serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nibong, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam menyusun kebijakan dan program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas secara umum.