

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional. Puskesmas berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar yang mudah diakses oleh masyarakat di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Puskesmas, sebagai gerbang utama pelayanan kesehatan, mengembangkan peran dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan mencegah penyakit di Kecamatan Dewantara.

Dalam mencegah dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dapat dilakukan melalui upaya yang baik. Upaya ini diwujudkan melalui kegiatan penyuluhan, edukasi, dan pelaksanaan program-program kesehatan (Permenkes No. 43 Tahun 2019). Selain itu, Puskesmas juga memberikan pelayanan pengobatan bagi penyakit ringan dan cedera, serta mendukung pemulihan pasien melalui layanan rehabilitasi (Angraini & Wirakusumah, 2021). Sejalan dengan hal tersebut, optimalisasi berbagai fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan di Kecamatan Dewantara merupakan upaya krusial. Hal ini dilakukan untuk memastikan masyarakat memperoleh akses pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan terjangkau.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) mengatur penyelenggaraan, fungsi, dan tanggung jawab Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang memberikan layanan

promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Peraturan ini menekankan pentingnya Puskesmas dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya kesehatan yang menyeluruh, terintegrasi, dan berkesinambungan. Selain itu, peraturan ini juga mengatur standar pelayanan, sumber daya manusia, sarana prasarana, serta tata kelola Puskesmas untuk menjamin kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (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 (Nasution dkk, 2021).

Puskesmas di Kecamatan Dewantara memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satunya adalah melalui upaya promotif, yaitu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya gaya hidup sehat. Puskesmas melaksanakan penyuluhan dan edukasi kesehatan yang terencana dan terarah. Dengan begitu, diharapkan masyarakat akan lebih aktif dalam menjaga kesehatan diri sendiri dan lingkungannya. Jika masyarakat hidup sehat, kualitas hidup mereka akan meningkat dan angka kesakitan di Kecamatan Dewantara pun akan menurun. Semua program promotif ini merupakan bagian dari strategi Puskesmas untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal.

Selanjutnya upaya yang dilakukan adalah upaya promotif. Puskesmas juga memprioritaskan upaya preventif, yaitu upaya pencegahan penyakit. Puskesmas melaksanakan program imunisasi, deteksi dini penyakit, dan pengendalian faktor risiko penyakit. Tujuannya adalah untuk mencegah timbulnya berbagai macam penyakit di masyarakat. Jika upaya preventif ini berhasil, tidak hanya kesehatan individu yang akan membaik, tetapi juga akan mengurangi beban kerja Puskesmas dalam mengobati pasien. Dengan begitu, sumber daya yang ada di Puskesmas dapat dimanfaatkan dengan lebih baik lagi. Jadi, upaya preventif merupakan bagian penting dari strategi Puskesmas untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal di Kecamatan Dewantara.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Salah satu contoh yang dapat diamati adalah kondisi pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara. Berdasarkan data awal yang diperoleh, terdapat keluhan dari masyarakat terkait minimnya fasilitas kesehatan, kurangnya tenaga medis, dan lambannya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas di wilayah tersebut. Hal ini tentunya menjadi perhatian serius mengingat Kecamatan Dewantara merupakan salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk yang cukup besar di Kabupaten Aceh Utara.

Permasalahan terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari sisi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, maupun sistem manajemen yang diterapkan. Kurangnya tenaga medis yang berkompeten, keterbatasan fasilitas kesehatan yang memadai, serta rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadi penghambat dalam upaya

optimalisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas. Selain itu, kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan juga dapat menjadi salah satu faktor penghambat dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Mengingat pentingnya peran Puskesmas dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka perlu dilakukan upaya optimalisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas secara komprehensif. Optimalisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan dan pendidikan bagi tenaga medis, melengkapi sarana dan prasarana kesehatan yang memadai, serta menerapkan sistem manajemen yang efektif dan efisien. Selain itu, upaya optimalisasi juga dapat dilakukan dengan menggalakkan program promosi kesehatan dan melibatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga kesehatan lingkungan.

Puskesmas Dewantara di Aceh Utara menyediakan layanan kesehatan komprehensif meliputi unit gawat darurat, fasilitas persalinan, layanan keafirmasian, laboratorium, pemeriksaan umum, kesehatan gigi dan mulut, program khusus kesehatan ibu, anak, dan KB, penanganan penyakit tidak menular dan lansia, fisioterapi dan akupresur, rujukan medis, pengelolaan rekam medis, serta konseling bagi masyarakat sekitar untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka secara menyeluruh.

Puskesmas Dewantara menjadi pusat layanan kesehatan yang sering di akses oleh masyarakat, dengan jumlah pengunjung per hari mencapai lebih dari 120 orang. Bahkan, entri pasien ke unit pelayanan tingkat pertama (Pustu) sebanyak 400 orang per hari, menunjukkan tingginya kebutuhan akan akses kesehatan. Hal ini

mencerminkan pentingnya peran Puskesmas Dewantara dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Aceh Utara khususnya di Dewantara, serta memberikan gambaran awal tentang volume layanan yang disediakan dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh pusat kesehatan tersebut. Dibawah ini merupakan data kunjungan yang diperoleh pada saat observasi awal ke Puskesmas Dewantara:

Tabel 1 Data Kunjungan Pasien Puskesmas Dewantara (Observasi Awal)

Minggu ke-	Tanggal	Jumlah Kunjungan Pasien ke Puskesmas	Jumlah Kunjungan Pasien ke Pustu	Keterangan
1	7 Agustus 2023	135	385	Relatif ramai
2	15 Agustus 2023	118	412	Ramai pada pagi hari
1	9 Agustus 2023	125	405	Cukup ramai
2	17 Agustus 2023	105	390	Lebih ramai dari biasanya karena ada kegiatan Posyandu
1	11 Agustus 2023	140	420	Sangat ramai, antrian panjang di beberapa poli
2	14 Agustus 2023	122	408	Relatif normal

Sumber: Observasi awal Puskesmas Dewantara (2024)

Berdasarkan Tabel di atas terkait data kunjungan pasien Puskesmas Dewantara yang disajikan di atas memberikan gambaran awal tentang tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tingkat pertama di Kecamatan Dewantara. Selama dua minggu observasi, jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas berkisar antara 105 hingga 140 orang per hari, sedangkan kunjungan ke Pustu (Puskesmas Pembantu) mencapai 385 hingga 420 orang per hari. Tingginya angka kunjungan ini mengindikasikan pentingnya peran Puskesmas Dewantara dalam menyediakan layanan kesehatan yang aksesibel dan merata bagi masyarakat.

Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kecamatan Dewantara merupakan salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk yang cukup besar di Kabupaten Aceh Utara, sehingga kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang optimal menjadi sangat penting. Selain itu, terdapat keluhan dari masyarakat terkait minimnya fasilitas kesehatan, kurangnya tenaga medis, dan lambannya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan rekomendasi dalam upaya mengoptimalkan pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai kondisi pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara, serta faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam upaya optimalisasi pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Utara, dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang tepat untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kecamatan Dewantara. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan kesehatan yang berkualitas secara merata, sehingga derajat kesehatan masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dirumuskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara?

2. Hambatan Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Dewantara belum maksimal?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka yang menjadi kajian dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Pelayanan kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara yang ditinjau berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- 2 Hambatan Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Dewantara belum maksimal dengan Sub Fokus keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah disesuaikan, maka dari itu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara yang ditinjau berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Dewantara yang belum maksimal dengan Sub Fokus keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*).

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Dewantara, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah:

a. Manfaat Teoritis:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait dengan manajemen pelayanan publik dan optimalisasi pelayanan kesehatan.
2. Penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas, baik faktor penghambat maupun faktor pendukung.
3. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian lebih lanjut bagi penelitian-penelitian serupa di masa mendatang, sehingga dapat memperluas khazanah keilmuan dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan.

b. Manfaat Praktis:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Utara, dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kecamatan Dewantara.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas di Kecamatan Dewantara dalam memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi masyarakat di Kecamatan Dewantara terkait kondisi pelayanan kesehatan di Puskesmas, sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam menjaga kesehatan.

4. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemangku kepentingan lain seperti organisasi profesi, lembaga swadaya masyarakat, dan pihak swasta dalam mengembangkan program-program terkait optimalisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas.