

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan adalah salah satu indikator penting bagi tercapainya kehidupan yang sejahtera bagi suatu masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang terjangkau secara universal bagi semua orang telah menjadi pilar utama dalam konsep negara kesejahteraan. Hal ini dikarenakan hidup yang sehat merupakan kondisi dasar untuk hidup sejahtera, sehingga mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik adalah merupakan kebutuhan pokok dan hak bagi semua warga negara. Akan tetapi, karena biaya kesehatan yang tinggi, tidak semua anggota masyarakat mampu memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Golongan miskin, terutama, tidak memiliki kemampuan untuk membayar biaya sehingga mereka mengalami musibah ganda manakala sakit, dimana mereka tidak bisa segera memulihkan kesehatan dan tidak bisa memperoleh penghasilan (Suparman, 2018)

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan Kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terhadap dan bersinambung kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha Kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari dinas kabupaten. Jika ditinjau dari sistem pelayanan Kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan PUSKESMAS adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pemerintah mengembangkan puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat (Muchsin, 2012).

Sumber Daya Manusia kesehatan (SDM kesehatan) merupakan istilah yang tidak asing lagi kita dengar atau kita lihat di lingkungan sehari-hari. Bahkan dalam kehidupan sehari-hari, kita tidak akan terlepas dari individu yang termasuk dalam SDM kesehatan itu sendiri. Pada lingkup lingkungan kita saja, pastinya kita mendengar adanya dokter, perawat, atau bidan yang ada disekitar kita. Mereka lah individu-individu yang termasuk dalam SDM kesehatan meskipun sebenarnya tidak terbatas hanya pada ketiga profesi tersebut. Penelitian dan publikasi mengenai SDM kesehatan di negara maju telah banyak dilakukan, tetapi di Indonesia ulasan mengenai SDM kesehatan ini masih terbatas dan memerlukan banyak data yang berbasis bukti (Widiarini, 2020). Peningkatan umur harapan hidup disertai dengan meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan juga berdampak pada kebutuhan layanan SDM kesehatan yang berkualitas.

Dalam Undang-Undang Nomor. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan: mengatur tentang sistem kesehatan Nasional, hak dan kewajiban masyarakat, serta tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan pelayanan kesehatan. Tujuannya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, meningkatkan akses dan layanan kesehatan, meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam upaya kesehatan (Republik Indonesia, 2009)

(Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023) untuk dibentuk menjamin hak setiap warga negara untuk mewujudkan kehidupan yang baik, sehat serta sejahtera lahir dan batin. Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara

atau badan usaha milik daerah,dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). memberikan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal peneliti melalui pengamatan langsung adalah masih menemukan adanya pasien dengan petugas yang masih sama-sama tidak mengikuti aturan, Dimana mestinya pasien yang terlebih dahulu mendaftar maka akan dipanggil sesuai dengan antrian, akan tetapi masih sering terjadinya petugas mendahulukan pasien yang dimana pasien itu sendiri adalah rekan, saudara, bahkan keluarganya sendiri. Dan juga masih terdapat dokter yang kurang disiplin, tidak masuk tepat waktu, sehingga menyebabkan pasien menunggu lama dan antrian Panjang. (Observasi awal,28 november 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Petugas Puskesmas Putri Betung Kabupaten Gayo Lues Ibu Sumarni S.Kep.Ns mengatakan bahwa benar masih terdapatnya petugas dan pasien yang tidak mengikuti aturan dan juga masih terdapat dokter yang kurang disiplin, masyarakat berharap dengan adanya Puskesmas di Putri Betung dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, terjangkau, dan sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga dapat

meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat yang ada di Putri Betung.

(Wawancara awal, 28 november 2024)

Tabel di bawah ini menyajikan informasi mengenai jumlah petugas yang bekerja di Puskesmas Perawatan Gumpang, Kecamatan Putri Betung. Tabel ini mencakup berbagai jenis petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan kesehatan, mulai dari dokter umum hingga petugas rawat inap. Total jumlah petugas di puskesmas ini adalah 60 orang, yang terdiri dari berbagai spesialisasi dan fungsi untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Petugas Puskesmas Perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung**

<b>No</b>	<b>Petugas</b>	<b>Jumlah</b>
1	Dokter Umum	2
2	IGD	2
3	Poly	3
4	Dokter Gigi	2
5	Dokter Gizi	2
6	Kebidanan/KIA KB	2
7	Laboratorium	2
8	Farmasi dan Apotik	2
9	Kesling	2
10	Dokter Anak	2
11	Resepsionis	2
12	Kartu/Pendaftaran	3
13	Administrasi/KTU	3
14	Penjaga malam CS dan Sopir	5
15	Petugas Rawat Inap atau Penjaga Ship Rawat Inap	29
	Total	60

*Sumber:petugas Puskesmas Perawatan Gumpang 2024*  
Dari tabel di atas jumlah petugas Puskesmas Perawatan Gumpang

Kecamatan Putri Betung sebanyak 60 petugas.

Masyarakat yang memanfaatkan atau menggunakan pelayanan di Puskesmas Perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues Dua tahun kebelakang, dapat kita lihat dari tabel kunjungan pasien Rawat Inap di

puskesmas Perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues pada tahun 2023-2024 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Kunjungan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues Tahun 2023-2024**

No	Tahun	Bulan												jumlah
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sep	Okt	Nov	Des	
1	2023	23	21	25	24	12	16	16	18	18	20	19	15	227
2	2024	16	15	11	19	-	11	15	-	8	15	13	15	138

*Sumber: Puskesmas Perawatan Gumpang 2023-2024*

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa rata-rata kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan setiap bulannya pada bulan januari 23 orang, pada bulan februari 21 orang, pada bulan maret 25 orang, pada bulan april 24 orang, pada bulan mei 12 orang, pada bulan juni 16 orang, pada bulan juli 16 orang, pada bulan agustus 18 orang, pada bulan september 18 orang, pada bulan oktober 20 orang, pada bulan november 19 orang, pada bulan desember 15 orang. Jumlah keseluruhan Rawat Inap Puskesmas Perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues pada Tahun 2023 hanya sebanyak 227 orang. Dan pada bulan januari sebanyak 16 orang, pada bulan februari 15 orang, pada bulan maret 11 orang, pada bulan april 19 orang, pada bulan juni 11 orang, pada bulan juli 15 orang, pada bulan september 8 orang, pada bulan oktober 15 orang, pada bulan november 13 orang, pada bulan desember 15 orang. Jumlah keseluruhan Rawat Inap Puskesmas Perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues pada Tahun 2024 hanya sebanyak 138 pasien.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena kurangnya parsipasi anatara petugas dan masyarakat. Hal ini menunjukan kondisi responsivitas

pelayanan pasien rawat inap yang telah dilaksanakan Puskesmas Perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues belum sepenuhnya maksimal. Dalam menjalankan pelayanannya yang masih terdapat ada sebuah permasalahan. Adapun permasalahannya masih menemukan adanya pasien dengan petugas yang masih sama-sama tidak mengikuti aturan, dimana seharusnya pasien yang terlebih dahulu mendaftar maka akan dipanggil sesuai antrian, tetapi masih sering terjadinya petugas mendahulukan pasien yang dimana pasien tersebut adalah rekan, suadara, bahkan keluarganya sendiri. Dan juga masih terdapat dokter yang kurang disiplin, tidak masuk tepat waktu, sehingga menyebabkan pasien menunggu lama dan terjadinya antrian panjang.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang “Responsitivitas Pelayanan Pada Pasien Di Puskesmas Perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas,maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana responsivitas pelayanan pada pasien rawat inap dipuskesmas perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues?
2. Apa langkah yang diambil puskesmas untuk meningkatkan responsivitas pelayanan kepada pasien rawat inap dipuskesmas perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues?

### **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

- 1) Responsivitas pelayanan pada pasien rawat inap dipuskesmas perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung kabupaten Gayo Lues.
- 2) langkah yang diambil puskesmas untuk meningkatkan responsivitas pelayanan kepada pasien rawat inap dipuskesmas perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui responsivitas pelayana pada pasien rawat inap dipuskesmas perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues.
2. Untuk mengetahui langkah yang diambil puskesmas untuk meningkatkan responsivitas pelayanan kepada pasien rawat inap dipuskesmas perawatan Gumpang Kecamatan Putri Betung Kabupaten Gayo Lues.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Instansi  
Untuk membantu dalam meningkatkan responsivitas pelayanan pada masyarakat menjadi lebih baik
2. Bagi Penulis  
Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penalaran dalam mengamati dunia praktik nyata dengan teori yang didapat serta dapat menerapkannya dilapangan kerja nantinya.