

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang aman, mudah diakses, dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan baik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Lempake, 2023).

Kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 dijelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik diharapkan mampu memberikan perlindungan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan bagi masyarakat secara berkesinambungan yang diselenggarakan secara adil dan merata.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Kualitas

pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan ramah, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sebaliknya, pelayanan yang kurang berkualitas dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Salah satu kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan secara berkesinambungan adalah ibu hamil dan balita. Ibu hamil dan balita merupakan kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus karena berkaitan dengan upaya peningkatan kesehatan ibu dan anak serta penurunan angka kematian ibu dan bayi. Pelayanan kesehatan bagi ibu hamil meliputi pemeriksaan kehamilan, pemantauan kondisi ibu dan janin, pemberian vitamin, imunisasi, serta edukasi kesehatan. Sementara itu, pelayanan kesehatan balita meliputi pemantauan pertumbuhan dan perkembangan anak, imunisasi, pelayanan gizi, serta pencegahan penyakit pada anak usia dini.

Pelayanan kesehatan ibu hamil dan balita telah diatur dalam berbagai kebijakan pemerintah. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan ibu hamil dilakukan secara menyeluruh melalui pemeriksaan kehamilan, pemantauan kondisi ibu dan janin, pencegahan komplikasi, serta pemberian edukasi kesehatan. Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan menegaskan bahwa setiap balita berhak memperoleh pelayanan kesehatan dasar berupa imunisasi, pemantauan pertumbuhan dan perkembangan, pelayanan gizi, dan pencegahan penyakit.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat pertama dilaksanakan oleh Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang berada dibawah tanggung jawab pemerintah daerah. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara menyeluruh dan berkesinambungan. Puskesmas memiliki yang peran strategis dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, termasuk dalam pelayanan kesehatan ibu hamil dan balita.

Puskesmas Muara Batu Kabupaten Aceh Utara merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Dalam pelaksanaan tugasnya, Puskesmas Muara Batu diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya berbagai program pelayanan kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana, sikap tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Batu. Berdasarkan observasi awal peneliti dan informasi yang diperoleh dari masyarakat, masih terdapat keluhan terkait keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, waktu tunggu pelayanan yang cukup lama pada proses administrasi, serta sikap dan komunikasi petugas yang dinilai belum sepenuhnya memenuhi

harapan masyarakat. Selain itu, sebagian masyarakat juga menganggap bahwa informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan masih perlu ditingkatkan agar lebih mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

Permasalahan pelayanan kesehatan di puskesmas juga mendapat perhatian pemerintah daerah. Berdasarkan pemberitaan Acehtrend.com (2019), tiga anggota DPRK Aceh Utara melakukan kunjungan ke Puskesmas Muara Batu setelah menerima laporan masyarakat mengenai pelayanan yang dinilai belum memuaskan.

“Puskesmas Kecamatan Muara Batu pada Jumat (18/10/2019) terkait kondisi pelayanan dan menjenguk pasien, setelah menerima laporan masyarakat tentang pelayanan yang dinilai belum memuaskan. Saifuddin menyampaikan bahwa hasil kunjungan dan keluhan dari pihak puskesmas akan dibahas dalam rapat paripurna. Ia juga berharap seluruh puskesmas di Aceh Utara dapat memberikan pelayanan dasar secara maksimal serta memperhatikan sarana dan prasarana yang memadai. Menanggapi hal tersebut, pihak puskesmas melalui Baihaqi menyampaikan terima kasih atas kunjungan tersebut dan menyatakan kesiapan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan masukan yang diberikan.” (*Acehtrend.com*. 2019).

Kunjungan tersebut dilakukan untuk meninjau kondisi pelayanan kesehatan, mendengarkan berbagai keluhan masyarakat, serta melihat secara langsung kondisi sarana dan prasarana yang tersedia. Meskipun peristiwa tersebut terjadi beberapa tahun yang lalu, berbagai permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan, pelayanan administrasi, dan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat masih menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Batu.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan balita di Puskesmas Muara Batu, terutama pada aspek sarana dan prasarana, pelayanan administrasi,

sikap tenaga kesehatan, serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut penting dilakukan agar pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan standar yang berlaku, tetapi juga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai pelayanan kesehatan ibu hamil dan balita untuk memperoleh gambaran mengenai bentuk pelayanan yang diberikan serta faktor-faktor yang memengaruhi belum optimalnya pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Muara Batu dan pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Balita di Puskesmas Muara Batu Kabupaten Aceh Utara?
2. Mengapa Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Balita di Puskesmas Muara Batu Kabupaten Aceh Utara belum optimal?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Bentuk Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Balita di Puskesmas Muara Batu Kabupaten Aceh Utara?
2. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Balita di Puskesmas Muara Batu Kabupaten Aceh Utara belum optimal?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang dilakukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Balita di Puskesmas Muara Batu Kabupaten Aceh Utara
2. Untuk mengetahui Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Balita di Puskesmas Muara Batu Kabupaten Aceh Utara belum optimal

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis,

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat, khususnya mengenai pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam kajian akademik mengenai efektivitas program kesehatan yang dijalankan di tingkat kecamatan, sehingga mampu memperluas pemahaman tentang strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dasar.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Puskesmas Muara Batu Kabupaten Aceh Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi bahan evaluasi bagi tenaga medis dalam menjalankan tugasnya. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat

mendorong kesadaran dan partisipasi aktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia demi meningkatkan derajat kesehatan bersama.