

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara harus mampu menjamin kesehatan bagi setiap rakyatnya. Sebagaimana dijelaskan dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat (1), secara jelas di atur bahwa setiap orang atau masyarakat berhak hidup sejahtera, baik secara lahir maupun batinnya, berhak mendapatkan tempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan tak terkecuali. Hal ini berarti siapa saja berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dipusat kesehatan masyarakat.

Demi terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, maka pemerintah telah menetapkan bahwa pelayanan kesehatan harus ditingkatkan mutunya, seperti yang tertuang dalam misi pembangunan kesehatan poin ke tiga yakni memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau. Dengan demikian, seluruh elemen yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan harus melakukan upaya-upaya peningkatan agar sesuai dengan standar pelayanan yang baik.

Menurut UU No. 25 tahun 2009 tersebut, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut

penyelenggara adalah setiap 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.

Salah satu elemen pelayanan kesehatan yang saat ini semakin dituntut mutu pelayanannya adalah Puskesmas. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai dikembangkan sejak dicanangkannya pembangunan jangka panjang (PJP) yang pertama tahun 1971. Berdasarkan KEPMENKES128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar Puskesmas, mengatakan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna layanan yang mempunyai karakteristik yang berbeda dengan institusi lainnya. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor:04/PERMENKES/2019 (tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota) Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan, berbeda dengan pelayanan publik lainnya, Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Selain itu urusan

pemerintahan wajib bidang kesehatan adalah urusan pemerintahan bidang kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa pelayanan yang belum optimal sehingga terdapat kendala pelayanan yang di berikan. melalui salah satu media masa terdapat bahwasanya banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan di Puskesmas Sigambal, mereka beranggapan bahwa pelayanan disana masih jauh sekali untuk mencapai maksimal. Terungkapnya kinerja para medis yang memberi pelayanan kurang maksimal pada warga masyarakat berawal dari keluhan yang diajukan oleh Ibu Nursalam Sinambela (54) dan Budi Hartati (35) yang masing-masing merupakan warga di Lingkungan Perdamean Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhan Batu yang berobat ke Puskesmas Sigambal pada Rabu 12 Agustus 2020. Mereka hanya diberi obat tanpa diperiksa tekanan darahnya.

Gambar 1.1 Berita keluhan masyarakat



Sumber: www.jurnalpolisi.id

Kemudian di kutip juga dari salah satu media masa lainnya terdapat bahwasanya seorang ibu yang mau melahirkan diduga diusir perawat jaga Puskesmas Sigambal. Dimana kekecewaan masyarakat Labuhanbatu adalah seorang ibu mau melahirkan anaknya diduga diusir oleh perawat yang jaga di Puskesmas Sigambal. (Observasi Awal, 27 Desember 2022)

Gambar 1.2 Berita keluhan pasien Puskesmas Sigambal



Sumber: <https://Labuhanbatu.aspirasiwarga.com>

Berdasarkan dengan masalah di atas , Padahal PuskesmasSigambal sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yaitu nomor:007/Admin/SOP/XI/2016 tentang penyelenggaraan pelayanan klinis, seharusnya dengan adanya SOP tersebut, pelayanan di PuskesmasSigambal dapat berjalan dengan baik. permasalahan yang sudah dipaparkan diatas, untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memuaskan seperti harapan masyarakat masih terdapat banyak kelemahan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas. Hal ini mengingat apabila pihak Puskesmas tidak meningkatkan pelayanan yang berkualitas maka berdampak pada kesehatan, nyawa pasien dan menurunnya kualitas kinerja pemerintahan. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul: **"Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sigambal Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikembangkan diatas, maka dapat di rumuskan suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah standar Pelayanan kesehatan yang di berikan Puskesmas Sigambal di kecamatan Rantau Selatan kabupaten Labuhanbatu?
2. Apa upaya dalam meningkatkan kualitas standar pelayanan di Puskesmas Sigambal kecamatan Rantau Selatan kabupaten Labuhanbatu?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka diperlukannya fokus penelitian dalam hal ini agar lebih terarah, adapun fokus penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan standar Pelayanan pada Puskesmas Sigambal di kecamatan Rantau Selatan kabupaten Labuhanbatu.
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang di lakukan Puskesmas Sigambal dalam meningkatkan kualitas standar Pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana:

1. Standar pelayanan pada Puskesmas Sigambal di kecamatan Rantau Selatan kabupaten Labuhanbatu.
2. Upaya apa saja yang di lakukan Puskesmas Sigambal dalam meningkatkan kualitas standar pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermamfaat dan berguna dalam hal:

1. Secara Praktis
Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas Sigambal maupun pihak-pihak terkait.
2. Secara Akademis
Sebagai referensi bagi kepustakaan departemen Ilmu Administrasi Negara dan kalangan yang tertarik untuk melakukan kajian penelitian dimasa yang akan datang dalam bidang ini.
3. Secara Subjektif
Sebagai suatu tahap untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah penulis serta memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi dan memperoleh gelar kesarjanaan.