

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan 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. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Undang-undang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009 adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia semakin maju, keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan. Perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan semakin tinggi serta kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Masalah kesehatan

telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Kesehatan juga merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Untuk itu salah satu hak mendasar masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi, “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” (UUD 1945 Pasal 28).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, menyebutkan bahwa untuk menjamin tercapainya sasaran dan Prioritas pembangunan nasional bidang Kesehatan, diperlukan pedoman Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh pemerintah Pusat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten/kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah Kecamatan dari Kabupaten/ Kota bersangkutan.

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah daerah dan /atau masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan

terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplisit, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan dalam menyongsong Indonesia sehat. Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melalui wawancara awal dengan ibu Harnita, S.Keb, salah satu bidan di Puskesmas Jeumpa, menyatakan bahwa“ Pertama obat-obatan terbatas, dikarenakan obat-obatan biasanya di ambil di Dinas Kesehatan, tapi diberikan terbatas kalau pasiennya banyak. Kedua kebanyakan pegawai yang tamatan Bidan, dan dalam memberikan informasi masih sedikit kurang”.(Wawancara 16 Juni 2023).

Tabel 1.1 Jenis Ketenagaan pada UPTD Puskesmas Jeumpa

No	NamaTenaga	PNS	Kontrak/ Bakti	PTT	Magang	NS	Jumlah
1.	DokterUmum	7	1	0	0	0	8

2.	Dokter Gigi	1	1	0	0	0	2
3.	Perawat	15	13	0	7	0	35
4.	Perawat Gigi	5	0	0	0	0	5
5.	Bidan	51	9	4	40	0	104
6.	SKM	14	1	0	0	0	15
7.	Kesling/SPPH	0	0	0	0	0	0
8.	Laboratorium	1	1	0	0	0	2
9.	Gizi	3	0	0	0	0	3
10.	Farmasi	1	3	0	1	0	5
11.	Apoteker	1	0	0	0	0	1
12.	Fisioterapi	1	1	0	0	0	2
13.	ADM	2	8	0	1	0	11
TOTAL		102	38	4	49	0	193

Sumber : Kepegawaian UPTD Puskesmas Jeumpa Tahun 2023

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa pegawai yang ada di Puseksmas Jempa kabupaten Bireuen lebih banyak yang berprofesi bidan. Dimana PNS ada 51 orang, kontrak/bakti ada 9 orang, PTT ada 4 orang, magang ada 40 orang, total keseluruhannya ada 104 orang.

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur Kecamatan Jeumpa

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah Penduduk			Rasio Jenis Kelamin
		Laki-laki	Perempuan	Total	
1	0 – 4	1.584	1.512	3.096	104,76
2	5 – 9	1.435	1.557	2.992	92,16
3	10 – 14	1.653	1.658	3.311	99,70
4	15 -19	1.701	1.656	3.257	102,72
5	20 – 24	1.699	1.681	3.380	101,07
6	25 – 29	1.594	1.603	3.197	99,44
7	30 – 34	1.572	1.556	3.128	101,03
8	35 – 39	1.543	1.612	3.155	95,72
9	40 – 44	1.474	1.460	2.934	100,96
10	45 – 49	1.348	1.321	2.669	102,04
11	50 – 54	1.131	1.203	2.334	94,01
12	55 – 59	1.038	1.088	2.126	95,40
13	60 – 64	994	1.113	2.107	89,31
Jumlah		18.766	19.020	37.786	98,66

Sumber : Kepegawaian UPTD Puskesmas Jeumpa Tahun 2021

Kecamatan Jeumpa merupakan salah satu dari 17 Kecamatan yang ada di Kabupaten Bireuen, yang terdiri dari 5 Kemukiman dan 42 Desa. Jumlah penduduk pada Wilayah kerja UPTD Puskesmas Jeumpa berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik dan Survey Mawas Diri dari Bidan Desa sebanyak 37.786 jiwa yang terdiri dari 18.766 jiwa Laki-laki atau 49,67% dan 19.020 jiwa Perempuan atau 50,33%.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Pada Pelayanan Puskesmas Jeumpa peneliti menemukan masalah obat-obatan yang terbatas, dikarenakan obat-obatan biasanya di ambil di Dinas Kesehatan, dan di berikan terbatas kalau pasiennya banyak. Selanjutnya kurangnya SDM dikarenakan rata-rata di Puskesmas Jeumpa kebanyakan lulusan Bidan, tidak semua petugas yang bekerja di Puskesmas sesuai dengan tupoksinya, sehingga dalam memberikan informasi sedikit kurang.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen 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 **“Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat di Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pokok yang akan ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah :

1. Bagaimana pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen ?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen ?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, maka fokus penelitiannya adalah

1. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat di puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen.
2. Faktor penghambat pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dilaksanakan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui tingkat Pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pentingnya meningkatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat menggambarkan mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen dalam kajian Administrasi publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan beserta masukan bagi penulis, serta masukan bagi pemerintah untuk melaksanakan peran sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.