

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah hal yang utama dalam hidup kita. Tanpa kondisi sehat kita akan kesulitan untuk melakukan berbagai kegiatan hidup sehari-hari. Walaupun sehat itu harganya mahal, masih banyak orang yang kurang menghargai kesehatan karena menerapkan pola hidup yang tidak sehat dalam kehidupannya. Tetapi anehnya orang rela mengeluarkan banyak uang untuk sembuh dari penyakit, namun tidak rela mengeluarkan banyak yang untuk mencegah penyakit. Untuk mendapatkan pertolongan kesehatan seseorang yang sedang sakit bisa mendatangi beberapa tempat pelayanan kesehatan yang terbuka untuk umum sebagai berikut :

1. Dokter Praktek
2. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat)
3. Klinik Kesehatan
4. Rumah Sakit
5. Rumah Bersalin
6. Bidan Praktek
7. Labratorium Kesehatan
8. Mantri Praktek
9. Pengobatan Masal
10. Psikolog / Psikiater Praktek.

Penyediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan

Fasilitas Pelayanan Kesehatan bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan berdasarkan standar dan kode etik dalam melayani pasien yang berdampak pada kepuasan pasien. Melalui Permenpan Nomor 14 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, dijelaskan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Pemerintah Daerah yang di amanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah terutama pada pasal 12, dimana kesehatan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi urusan pemerintahan wajib untuk dilaksanakan. Berdasarkan Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas, bahwa upaya kesehatan berkualitas merupakan usaha yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari kualitas layanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu Puskesmas harus menetapkan indikator kualitas setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar kualitas pelayanan setiap program/pelayanan yang telah ditetapkan, yang dikoordinasikan oleh dinas kesehatan. (PMK No. 44 Tahun 2016). Puskesmas merupakan sebuah insitusi kesehatan yang memberikan pelayanan secara lansung kepada masyarakat untuk itu perlu mengukur kualitas layanan yang diberikan. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi kesalahan dan menindaklanjuti tindakan perbaikan dan fokus pada area yang spesifik untuk perbaikan. Jadi identifikasi dan pengukuran dimensi kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk kepuasan pasien dan perbaikan terus menerus. pasien sebagai penerima layanan disektor kesehatan memiliki harapan dan kebutuhan yang spesifik bahwa

penyedia layanan kesehatan mampu mempelajari dan memahami kebutuhan dan harapan mereka.

Terwujudnya masyarakat yang sejahtera juga didukung karena adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, yang handal dan cerdas. Salah satu program untuk mencerdaskan manusia adalah melalui pendidikan formal dan non formal, namun dalam menjalankan pendidikan tersebut harus memiliki tubuh dan jiwa yang sehat, artinya memiliki kesehatan yang sebaik-baiknya. Arti kesehatan sendiri adalah kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan. Pemahaman tentang kesehatan telah bergeser seiring dengan waktu. Berkembangnya teknologi kesehatan berbasis digital telah memungkinkan setiap orang untuk mempelajari dan menilai diri mereka sendiri, dan berpartisipasi aktif dalam gerakan promosi kesehatan. Berbagai faktor sosial berpengaruh terhadap kondisi kesehatan, seperti perilaku individu, kondisi sosial, genetik dan biologi, perawatan kesehatan, dan lingkungan fisik. Untuk mendapatkan kesehatan yang layak maka segala sesuatu harus terpenuhi seperti kebutuhan makanan, minuman tempat tinggal dan lain-lain. Disisi lain kesehatan juga bisa terganggu, seperti gangguan pada tubuh, seperti demam, batuk pilek dan lain-lain. Apabila mengalami sakit, lembaga kesehatan yang akan menangani disana ada tenaga medis untuk memperhatikan, mengecek mengobati tubuh yang sakit. Oleh sebab itu dilembaga kesehatan ada yang dinamakan dengan "pelayanan".

Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah

diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan.

Pelayanan merupakan suatu hal dalam melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Kata “Pelayan” ketika mendapat beberapa imbuhan dalam bahasa Indonesia akan mengalami pergeseran arti.. Hal ini memang sudah pasti. Dari kata benda “pelayan” yang memiliki arti “orang yang melayani” berubah menjadi kata kerja “melayani” yang berkaitan dengan pekerjaan dan berubah lagi menjadi “pelayanan”. Dalam pelayanan juga terdapat sisi baik dan buruk yaitu yang dinamakan dengan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Kotler (1997), mendefinisikan “kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan”. Taguchi (1987), kualitas adalah “loss to society, yang maksudnya adalah apabila terjadi penyimpangan dari target, hal ini merupakan fungsi berkurangnya kualitas. Pada sisi lain, berkurangnya kualitas tersebut akan menimbulkan biaya “. Manajemen Kualitas.

Kualitas pelayanan perlu diperhatikan, karena itu menjadi penilaian masyarakat, terutama bagi pelayanan kesehatan, apabila pelayanannya tidak baik itu dapat menyebabkan masalah yang berbahaya karena menyangkut kesehatan atau keadaan tubuh seseorang, kalau seseorang sudah datang ketempat pelayanan kesehatan, berarti seseorang itu membutuhkan pertolongan berupa obat dan lain sebagainya.

Beberapa Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang baik, diperlukan

Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam rangka peningkatan kesehatan, pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

Saya telah melakukan observasi terhadap masyarakat disuatu tempat, dimana kesehatan adalah menjadi faktor yang sangat penting untuk kemajuan ekonomi pendidikan dan lain sebagainya. Hampir semua orang selalu membutuhkan fasilitas dan pelayanan yang terbaik untuk berobat agar tubuh sehat terhindar dari penyakit.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan terhadap pelayanan lembaga kesehatan, disebuah kecamatan, disana juga terdapat sebuah lembaga kesehatan yaitu sebuah puskesmas yang menjadi tujuan tempat orang berobat, cek up dan meminta surat rujukan. Disana puskesmas tersebut mejadi satu-satunya tempat pelayan kesehatan yang agak memadai, disana hampir setiap hari kedatangan masyarakat yang berobat , cek up, meminta surat rujukan dan lain-lain. Namun pada puskesmas Pujon masih terdapat banyak sarana dan prasarana yang kurang, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai. Puskesmas tersebut berada di Pujon Kecamatan Kapuas Tengah, Kabupaten Kapuas. Melihat hal demikian saya tertarik mengadakan penelitian untuk mengetahui bagaimana pelayanan pada Puskesmas tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas saya tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas ?
2. Bagaimana Sarana dan Prasarana Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian, berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas.
2. Untuk Mengetahi Sarana dan Prasarana Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis setelah penelitian ini yaitu dari segi teoritis dan praktis, adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat untuk memperluas wawasan dalam ilmu administrasi Negara dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pujon Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas.

2) Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi bagi masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pujon Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas.
- b. Memberikan masukan tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Pujon Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas.