

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah merupakan pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik, pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah, Pada instansi swasta ataupun instansi di dalam pemerintahan, hal utama yang paling dinilai oleh masyarakat adalah kualitas pelayanan, terutama bagi pengguna pelayanan itu sendiri. Sebagai pelaksana kekuasaan tertinggi, Negara bertanggung jawab dalam mengatur setiap upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Atas dasar itulah, maka Negara membentuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, untuk mengatur mengenai bidang kesehatan di Indonesia.

Menurut Daryanto (2014:135) Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau berbagai kegiatan yang mempunyai sifat tidak dapat terlihat (tidak kasat mata) terjadi karena terdapat interaksi antara pelanggan dengan pegawai ataupun ada hal tertentu yang telah perusahaan sediakan. Menangani permasalahan dari pelanggan merupakan salah satu hal yang dimaksudkan dalam memberi pelayanan.

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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara negara, korporasi, lembaga indenpenden yang dibentuk

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dan mengelolah sumber daya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal. Termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen Nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut : “ *pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya,*

sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.”

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Mengenai pelayanan kesehatan, UUD NKRI Tahun 1945 Perubahan Keempat, Pasal 34 ayat (3) mengamanatkan bahwa, “*Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak*”. Sebagai suatu istilah hukum, pelayanan kesehatan dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN), Dalam Pasal 22 ayat (1) ditegaskan “*Jaminan bersifat pelayanan perseorang berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan*”.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk menjamin adanya aksesibilitas terhadap pelayanan kesehatan. Di dalamnya terdapat ketentuan mengenai jaminan kesehatan yang diselenggarakan berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Akan tetapi, jaminan kesehatan dimaksud, memiliki keterbatasan yaitu hanya melindungi para peserta, dan para peserta adalah setiap orang yang telah membayar iuran. Karena itu, demi keadilan maka orang-orang yang tergolong miskin dan tidak mampu membayar iuran, maka iurannya wajib dibayar oleh pemerintah, sehingga mereka dapat menjadi peserta. Sebab tanpa iuran maka tidak akan ada akses, dan tanpa akses tidak ada hak atas kesehatan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan tinggi. Sesuai dengan Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, pada Bab 1 pasal 11 ayat (2)

ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industry dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanian, koperasi dan tenaga kerja. Berdasarkan undang-undang tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pekerjaan umum) dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tentang Puskesmas tahun 2019, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Puskemas 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). UKM sebagaimana yang dimaksud ada 2 macam, yakni UKM esensial dan UKM Pengembangan. Pada UKM esensial terdapat beberapa macam pelayanan yakni : Pelayanan Promosi Kesehatan, Pelayanan Kesehatan Iingkungan, Pelayanan Kesehatan Keluarga, Pelayanan Gizi, dan Pelayanan Pencegahan dan

Pengendalian Penyakit. Sedangkan pada UKM pengembangan merupakan Upaya Kesehatan Masyarakat yang kegiatannya bersifat inovatif dan disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan, kekhususan wilayah kerja, dan potensi sumber daya yang tersedia di Puskesmas. UKM dan UKP ini harus diselenggarakan untuk Pencapaian SPM, Program Indonesia Sehat dan Kinerja Puskesmas dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional.

Puskesmas berfungsi sebagai: 1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan; 2) Puskesmas pemberdayaan keluarga dan masyarakat; dan 3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Menurut Azwar dalam (Mubarak & Chayatin, 2009) Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jenis pelayanan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan Puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh Puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan Puskesmas.

Agar tidak terjadi ketimpangan dalam pelayanan, Departemen Kesehatan menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu adanya Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Standar pelayanan minimal ini merupakan suatu standar dengan batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja

penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat yang mencakup : jenis pelayanan, indikator dan nilai (benchmark) diantaranya:

1. Pelayanan Kesehatan Dasar
2. Pelayanan Kesehatan Rujukan
3. Pelayanan Kesehatan Dalam Situasi Bencana
4. Pembinaan Kesehatan Lingkungan dan Sanitasi Dasar
5. Promosi Kesehatan

Jenis-jenis pelayanan kesehatan sesuai SPM Kesehatan antara lain :

1. Pelayanan Loker Pendaftaran.
2. Pelayanan Poli Umum.
3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.
4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
5. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil.
6. Pelayanan Kesehatan Gizi dan Imunisasi.
7. Pelayanan Tata Usaha (TU).
8. Pelayanan Apotik dan Kasir.
9. Pelayanan Gawat Darurat (IGD).

Disamping begitu banyak lingkup pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut, maka dalam bentuk pelayanan kesehatan dibutuhkan tenaga dan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki jiwa penolong dan mempunyai integritas tinggi untuk mewujudkan pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk mensejahterakan keluarga dan masyarakat serta mempertinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat.

Untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan 3 Tahun terakhir di Puskesmas Batuputih

No.	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2020	6.943 Orang
2.	2021	3.969 Orang
3.	2022	3.640 Orang

Sumber : Puskesmas Batuputih Kecamatan Batuputih 2022

Dari data diatas dapat kita lihat menurunnya angka kunjungan yang sangat signifikan selama 3 tahun terakhir. Melihat jumlah angka kunjungan yang terus menurun setiap tahunnya sudah seharusnya pemerintah (Puskesmas Batuputih) agar mampu memberikan upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, rendahnya kunjungan masyarakat ke Puskesmas Batuputih dikarenakan pertama, Kualitas pegawai pemberi layanan yang masih kurang optimal, hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di Puskesmas. Contohnya tidak adanya tenaga rekam medis dan Kesling, sehingga dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh petugas lain yang tidak sesuai dengan keahliannya. Maka dari itu segi profesionalitas akan pekerjaan menjadi terganggu. (berdasarkan wawancara pada salah satu petugas Puskesmas Ibu Feni Susetyo Handayani.,S.KM pada tanggal 17 Desember 2022).

Kedua, Kurangnya keramahan dan kepedulian dari pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan, banyak di jumpai petugas Puskesmas yang enggan untuk mewujudkan 3 S (senyum, sapa salam) ataupun sekedar menyapa. Bahkan terkadang berbicara dengan nada yang dinilai kurang baik dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga masih ada pegawai Puskesmas yang kurang rapi seperti

tidak menggunakan atribut atau papan nama sesuai yang telah ditetapkan oleh Puskesmas. Maka dari beberapa permasalahan di atas banyak masyarakat yang lebih suka berkunjung ke puskesmas tetangga. Hal tersebut menjadi tantangan berat terhadap Puskesmas Batuputih untuk meningkatkan pelayanan agar masyarakatnya tidak berkunjung ke Puskesmas Lain.

Pelayanan yang berkualitas harus dengan melakukan pengukuran secara terus menerus. Agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai dengan prioritas permasalahan. Namun kebanyakan masyarakat di Kecamatan Batuputih bermata pencaharian sebagai petani dan buruh dan masih banyak masyarakat yang ekonominya tergolong rendah, sedangkan untuk ke Puskesmas kecamatan tetangga pasti akan membutuhkan biaya lebih. Maka dari itu masyarakat Batuputih membutuhkan Puskesmas Batuputih untuk tempat berobat dikarenakan ringannya biaya utamanya biaya transportasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “*Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Batuputih kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah analisis Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Batuputih di Kecamatan Batuputih?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Analisis Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Batuputih di Kecamatan Batuputih.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui karya ilmiah ini serta menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan.

1.4.2 Praktis

Adapun manfaat praktis dapat menambah penerapan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada :

1. Puskesmas Batuputih

Sebagai informasi bagi dinas-dinas kesehatan maupun Puskesmas itu sendiri khususnya tentang peningkatan pelayanan kesehatan.

2. Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian dalam konteks permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan proposal ini terbagi dalam 3 BAB yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab Ini menguraikan penelitian terdahulu dengan grand teori administrasi public, Pelayanan Publi dan Puskesmas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrument penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data serta keabsahan data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada Bab ini peneliti menjabarkan gambaran umum objek penelitian atau yang dapat juga berupa lokasi penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dalam penelitian dan pembahasannya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

