

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, 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.

Seperti yang dikemukakan oleh Rasyid (1998:139) bahwa “Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.” Sedangkan Budiono (2003:3) mendefinisikan bahwa “Pemerintah yang berorientasi pelanggan (*customer driven government*) yaitu pemerintah yang meletakkan pengguna layanan sebagai hal yang paling depan. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik dengan baik dan profesional.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diuraikan bahwa “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam

rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparaturn pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

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.” Kesehatan merupakan bagian penting untuk mengetahui mutu kehidupan suatu masyarakat atau sebuah negara. Negara dapat dikatakan negara yang maju jika taraf kesehatan di negara tersebut baik. Sehingga kesehatan harus dijadikan salah satu prioritas di suatu negara. Dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka perlu adanya pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan, mendorong pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Karena 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.

Menurut Soekidjo Notoamojo (2007:97) “Pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.” Sedangkan Levey dan Loomba dalam Azwar (1996:35) mengemukakan bahwa “Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri secara bersama-

sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.” Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan kegiatan untuk memberikan perawatan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat dilakukan mulai dari puskesmas hingga rumah sakit.

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. “Pukesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/ kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pengembangan kesehatan di suatu wilayah kerja”, (Departemen Kesehatan RI, 2004). Sedangkan dalam Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas):

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan kepada masyarakat luas untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan.

Sebagai suatu unit pelaksana fungsional puskesmas berperan sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang

menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azrul Azwar, 1996:119).

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan karena puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama di suatu wilayah kabupaten/ kota. Sebagai ujung pelayanan kesehatan pertama di Indonesia, maka Puskesmas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat, selain itu juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.

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. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk mengetahui tentang **Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang).**

Judul tersebut dipilih peneliti karena Puskesmas merupakan tingkat pertama pelayanan kesehatan masyarakat dalam suatu wilayah terutama Kabupaten/ Kota. Dan mempelajari tentang pelayanan kesehatan dirasa perlu

karena kesehatan dijadikan salah satu prioritas di Negara Indonesia untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakatnya. Hal ini dibuktikan dengan penyelenggaraan pembangunan kesehatan, sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional tahun 2005-2025 (RPJP-N) serta Perpres RI No. 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional.

Sedangkan pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada ketertarikan peneliti pada Puskesmas desa Bantur yang dalam pelayannya menggunakan icon GARDU PANTAI dimana icon tersebut menjelaskan bahwa Puskesmas Bantur siap memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang datang, sehingga masyarakat merasa sangat dihargai. Selain itu bangunan Puskesmas yang luas dan bersih menambah kenyamanan masyarakat saat ada di Puskesmas. Puskesmas Bantur juga melayani pasien rawat inap karena Puskesmas Bantur merupakan satu dari dua puskesmas induk di Kecamatan Bantur. Dengan ruangan yang cukup luas dan fasilitas yang cukup memadai akan membuat pasien terasa nyaman. Selain itu Puskesmas Bantur memiliki program inovatif pelayanan publik yaitu Perawatan Kesehatan Jiwa Masyarakat (Perkes Wa Mas) yang mana program ini masuk dalam 20 besar lomba inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur. Dan diantara beberapa puskesmas induk yang ada di kabupaten Malang hanya Puskesmas Bantur yang bisa memprioritaskan (babat alas) dalam pelayanan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Sehingga Puskesmas Bantur sudah beberapa kali dijadikan tempat studi banding dalam kegiatan pemberdayaan ODGJ baik dari dalam wilayah maupun dari luar wilayah, bahkan dari luar pulau. Dengan prestasi tersebut Puskesmas Bantur sudah beberapa kali mendapatkan

penghargaan dari program pendaya gunaan ODGJ. Melalui penelitian ini pula peneliti menggali serta membandingkan ilmu yang telah diperoleh peneliti. Dengan semua fasilitas pelayanan yang ada, Puskesmas Bantur merupakan salah satu Puskesmas dengan bangunan yang sudah cukup baik dan luas, Puskesmas Bantur memiliki sedikit permasalahan dalam jumlah aparatur. Selain itu untuk sarana dan prasarana sudah memadai akan tetapi tempat duduk di ruang tunggu masih terbatas, dan loket pendaftaran yang masih menggunakan pembukuan manual. Namun dengan semua kelebihan dan prestasi yang telah diperoleh Puskesmas Bantur memiliki kekurangan di dalam jumlah pegawai yang mana perbandingan antara jumlah pegawai yang ada dan mampu memberikan pelayanan dengan jumlah masyarakat yang datang setiap harinya sangat tidak seimbang. Sehingga pelayanan yang diberikan juga menjadi kurang maksimal. Selain itu puskesmas Bantur masih merasa kekurangan fasilitas baik dalam alat-alat medis dan fasilitas penunjang seperti bangku tunggu, komputer, dan sebagainya. Sehingga hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan juga terbatas sesuai dengan fasilitas yang dimiliki dan kemampuan yang ada.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka peneliti merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Bantur Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diuraikan diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini dibagi menjadi 2(dua) yaitu manfaat akademis atau teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Merupakan manfaat berupa sumbangan penelitian pada dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi.

- 1) Bagi mahasiswa penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
- 2) Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Merupakan manfaat dalam sumbangan bagi kehidupan masyarakat dalam hal pengetahuan dibidang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

a. Manfaat Bagi Pemerintah

Memberikan masukan bagi pemerintah untuk menyempurnakan regulasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah daerah ataupun menteri terkait terhadap Pelayanan Kesehatan terutama di Puskesmas.

b. Manfaat Bagi Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat tentang upaya pemerintah untuk memenuhi dan meningkatkan mutu kesehatan salah satunya dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dan membuka wawasan serta aspirasi masyarakat untuk ikut serta dalam menyukseskan penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan regulasi yang ada.

c. Manfaat Bagi Peneliti

Mengkaji tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas desa bantur sebagai sarana peningkatan kemampuan ilmiah peneliti dari teori-teori yang telah didapat dalam aspek penyelenggaraan pelayanan publik.