

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan dan kesejahteraan merupakan hak setiap penduduk Indonesia, yang dijamin oleh UUD 1945 Pasal 27 ayat 2. Pasal ini menyatakan bahwa setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Kesejahteraan mencakup pemenuhan kebutuhan materi (makanan, pakaian, tempat tinggal) serta kebutuhan lain seperti kesehatan, pendidikan, dan kehidupan sosial.

Kesehatan adalah modal penting bagi setiap individu untuk menjalankan kehidupannya. Ketika kesehatan terganggu, individu tersebut tidak dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi dirinya sendiri, keluarga, maupun masyarakat. Peningkatan kualitas manusia adalah kunci untuk mencapai kemajuan bangsa. Oleh karena itu, peningkatan status kesejahteraan daerah melalui peningkatan kesehatan adalah suatu keharusan.

Peningkatan kesehatan bertujuan untuk mengembangkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat. Hal ini dapat dicapai melalui penciptaan budaya hidup sehat serta penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil, dan merata di seluruh Indonesia.

Namun, tingkat kesehatan masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat miskin, masih rendah. Masyarakat miskin cenderung mengabaikan kesehatan karena kurangnya pemahaman tentang pentingnya kesehatan dan tingginya biaya pelayanan kesehatan. Kemiskinan dan kesehatan memiliki hubungan yang berbanding terbalik: semakin tinggi tingkat kemiskinan, semakin rendah tingkat kesehatan masyarakat.

Penyelenggaraan kesehatan adalah tanggung jawab negara, yang harus dilaksanakan dengan standar administrasi yang baik. Upaya untuk meningkatkan kesehatan individu harus dilakukan secara komprehensif, dengan melibatkan peran serta masyarakat dan memperhatikan faktor lingkungan.

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah instansi pemerintah yang berperan penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas memiliki peran yang besar dalam memberikan pelayanan kesehatan umum yang berkualitas. Kualitas pelayanan puskesmas merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan peningkatan kesehatan masyarakat.

Pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk akan barang, jasa, dan dukungan administratif. Pelayanan publik yang efisien dapat meningkatkan demokrasi, hak asasi manusia, kemakmuran ekonomi, dan kepercayaan terhadap pemerintah. Puskesmas, sebagai bagian dari sistem pelayanan publik, memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) menekankan perlunya pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi oleh tenaga kesehatan yang kompeten.

Kualitas pelayanan puskesmas dapat dilihat dari kepuasan pasien. Pasien yang puas akan terus berobat di puskesmas, sedangkan pasien yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Oleh karena itu,

puskesmas harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Namun, pada kenyataannya masih banyak Puskesmas di Indonesia yang menghadapi permasalahan dalam hal pelayanan administrasi, termasuk di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa fenomena masalah, yaitu:

1. Pengadministrasian masih relatif lambat dan bersifat manual sehingga pasien harus menunggu lama sebelum mendapatkan pelayanan di karenakan banyak pasien yang tidak membawa kartu berobat sehingga pelayanan menjadi lambat.
2. Masih terjadi kesalahan input data, misalnya pasien yang seharusnya terdaftar di poli gigi justru di masukan ke poli umum, atau berkas pasien di tujukan ke poli tertentu yang tidak sesuai.
3. Ruang tunggu pasien di loket pelayanan administrasi terbatas membuat sebagian pasien menunggu di luar, dan kipas angin yang sedikit sehingga suasana ruang tunggu pasien menjadi panas menimbulkan rasa kurang nyaman bagi pasien yang menunggu.
4. Pelayanan administrasi sering terganggu karena sering mati lampu akibat kelebihan daya (Watt), sehingga proses penginputan data pasien menjadi lambat.
5. Komputer kurang berfungsi dengan baik, sehingga aktifitas penginputan data dan pengetikan surat rujukan hanya dilakukan di dalam 1 komputer.

Berdasarkan latar belakang pada Masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS AMPAH KOTA KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR”.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Unit pelaksana teknis daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah,2018: 63-64). Fokus ini ditentukan agar penelitian lebih terarah dan dapat menganalisis fenomena yang terjadi secara mendalam. Berdasarkan fenomena yang diamati, maka fokus penelitian ini meliputi:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

## **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur?

2. Apa saja faktor yang Mempengaruhi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah:

- a. Untuk Mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.
- b. Untuk Mengetahui faktor yang Mempengaruhi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

##### 2. Manfaat Penelitian

###### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Publik, khususnya dalam kajian kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan kajian serupa mengenai kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas atau fasilitas kesehatan tingkat pertama lainnya.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Hal ini dapat dilakukan melalui perbaikan sistem administrasi, pemanfaatan sarana dan prasarana secara lebih optimal, peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta peningkatan sikap profesionalisme petugas agar pelayanan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.