

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) disebutkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini menegaskan bahwa kesehatan adalah hak fundamental yang harus dipenuhi oleh negara dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan bukan hanya sebatas penyediaan sarana dan prasarana medis, tetapi juga berkaitan dengan mutu, kenyamanan, serta pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap derajat kesehatan masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan. Lebih lanjut, dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pada Pasal 4 dinyatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan, dan pada Pasal 5 ayat (2) disebutkan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Undang-undang ini juga menekankan pentingnya mutu pelayanan kesehatan agar setiap lapisan masyarakat memperoleh layanan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari bagaimana tenaga

kesehatan memberikan perhatian, komunikasi, empati, dan tanggapan terhadap kebutuhan pasien. Pasien pada dasarnya memiliki harapan tertentu ketika datang ke fasilitas kesehatan, mulai dari kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, keterampilan tenaga medis, keramahan, hingga kenyamanan lingkungan pelayanan. Jika harapan tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima jauh dari harapan, maka ketidakpuasan pasien akan muncul dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Seiring dengan perkembangan zaman, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat. Pasien kini lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan yang mereka terima, bahkan membandingkan pengalaman pelayanan antar fasilitas kesehatan. Persaingan antar rumah sakit, puskesmas, maupun klinik swasta dalam memberikan pelayanan terbaik juga semakin ketat. Kondisi ini menuntut setiap institusi kesehatan untuk terus berbenah, meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatan, memperbaiki sistem administrasi, serta menyediakan sarana dan prasarana yang lebih baik. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien secara individu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara luas.

Salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

Puskesmas ini menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. UPTD Puskesmas Bangkuang tidak hanya melayani pelayanan kuratif dan preventif, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui berbagai program kesehatan masyarakat. Sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya di UPTD Puskesmas Bangkuang dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Selain itu UPTD Puskesmas juga dapat memberikan Jenis Pelayanan seperti : Persalinan Normal 24 Jam (PONED), Rawat Inap 24 Jam, Rawat Jalan, Pemeriksaan Umum, Kesehatan Keluarga (KIA DAN KB), Kesehatan Gigi dan Mulut, Imunisasi dan PKPR, Konsultasi Gizi, Konsultasi Kesehatan Lingkungan, Pengobatan Paru dan Kusta, Administrasi Kesehatan (KIR Kesehatan, Surat Keterangan Kesehatan Lainnya), BPJS Kesehatan dan Rujukkan, Layanan MTBS, Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P), UGD 24 Jam, Farmasi, Laboratorium, Konsultasi Promosi Kesehatan, Layanan Caten.

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang menyediakan berbagai layanan dasar maupun rujukkan. Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, puskesmas memiliki beberapa bagian pelayanan, antara lain pelayanan : Persalinan Normal 24 Jam (PONED), pelayanan persalinan darurat dan normal untuk Ibu hamil tersedia 24 jam.

Rawat Inap 24 Jam, perawatan pasien yang membutuhkan observasi dan pengobatan berkelanjutan. Rawat Jalan, pemeriksaan dan pengobatan pasien tanpa harus menginap. Pemeriksaan Umum, layanan kesehatan dasar untuk semua masyarakat yang sakit ringan maupun butuh cek kesehatan. Kesehatan Keluarga (KIA dan KB), meliputi pelayanan Ibu hamil, Ibu menyusui, Bayi, Balita, serta program keluarga berencana. Kesehatan Gigi dan Mulut, pemeriksaan dan perawatan kesehatan gigi dan mulut. Imunisasi dan PKPR (Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja), memberikan vaksin dasar/lengkap, serta konseling dan layanan khusus untuk remaja. Konsultasi Gizi, pemeriksaan status gizi, pemberian saran dan pemantauan gizi masyarakat. Konsultasi Kesehatan Lingkungan, edukasi dan pemeriksaan tentang sanitasi, air bersih, sampah, serta lingkungan sehat. Pengobatan TB Paru dan Kusta, pelayanan khusus untuk penderita TBC, penyakit paru kronis, dan kusta. Administrasi Kesehatan (KIR Kesehatan, Surat Keterangan Kesehatan Lainnya), pencatatan, pelaporan, dan administrasi pelayanan kesehatan. BPLS Kesehatan dan Rujukan, pelayanan administrasi peserta BPJS serta rujuk ke rumah sakit bila diperlukan. Layanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), pemeriksaan, pengobatan, dan pemantauan khusus untuk balita sakit. Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P), program pencegahan penyakit menular (TBC, DBD, HIV,) dan tidak menular (hipertensi, diabetes). UGD 24 Jam, unit gawat darurat untuk penanganan kasus darurat medis. Farmasi, penyediaan, penyimpanan, dan pelayanan obat. Laboratorium, Pemeriksaan penunjang diagnostik, seperti tes darah, urine.

Konsultasi Promosi Kesehatan, penyuluhan dan edukasi kesehatan untuk masyarakat. Layanan Caten (Calon Pengantin), pemeriksaan kesehatan, penyuluhan, dan pemberian imunisasi bagi calon pengantin.

Poli umum di Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan dasar yang menangani pasien dengan berbagai keluhan penyakit umum. Di poli umum pemeriksaan yang dilakukan yaitu. Pemeriksaan kesehatan umum, pengobatan, penyuluhan kesehatan, konsultasi dokter, rujukan dan surat keterangan. Tujuannya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan terjangkau bagi masyarakat. Poli umum di puskesmas Bangkuang melayani pasien di setiap hari kerja, biasanya pada hari Senin sampai Kamis mulai pukul 07.30-14.15 WIB, sedangkan di hari Jum'at mulai pukul 07.30-10.00 WIB dan jika di hari Sabtu 07.15-11.00 WIB. Pasien dapat datang dan mendaftar pada jam masuk pelayanan.

Suatu tujuan dalam rangka memberikan kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, Pemerintah melalui instansi terkait, yakni UPT Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya

dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan **Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan diantaranya adalah :**

1. Kurangnya alat kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang, keterbatasan alat kesehatan merupakan salah satu permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas, termasuk di UPTD Puskesmas Bangkuang. Ini terlihat dari kondisi di mana jumlah dan jenis alat kesehatan yang tersedia belum mencukupi kebutuhan pelayanan medis secara optimal, kekurangan alat kesehatan yang tersedia untuk melayani pasien seperti alat pemeriksaan telinga dan alat pemeriksaan mata masih belum ada.
2. Keterbatasan obat di UPTD Puskesmas Bangkuang, khususnya dalam bidang medis dan administrasi, keterbatasan obat merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang. Ini terlihat ketika ketersediaan obat tidak mencukupi kebutuhan pasien, baik dari segi jumlah maupun jenis obat yang diperlukan untuk berbagai penyakit, akibatnya pasien tidak mendapatkan obat dan harus membeli di luar.
3. Keterbatasan jaringan internet di UPTD Puskesmas Bangkuang, masalah pada jaringan internet di UPTD Puskesmas Bangkuang

terlihat dari belum optimalnya penggunaan sistem informasi kesehatan karena keterbatasan jaringan internet dan pengelolaan data digital. Kondisi ini menyebabkan proses administrasi, pelaporan, dan pelayanan kesehatan menjadi terhambat. Jaringan Internet tidak stabil menghambat pelayanan terutama untuk sistem digitalisasi pembuatan rujukan.

Berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan”**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi tertera dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan penelitian ini menggunakan teori Kotler dalam (Indrasari 2019:62-63) menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan seperti:

1. Akses
2. Komunikasi
3. Kompetensi
4. Kesopanan
5. Kredibilitas
6. Keandalan

7. Responsif
8. Keamanan
9. Nyata
10. Memahami Konsumen

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan ?

D. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Untuk memenuhi keseluruhan arah penelitian sesuai dengan rumusan masalah, maka perlu ditentukan tujuan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan ?
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan ?

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Praktis

- 1) Untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas dari Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkungan Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.
- 2) Untuk dapat dimanfaatkan sebagai masukan sekaligus informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu pemerintahan pada khususnya.

b. Secara Teoritis

- 1) Menambah pengetahuan bagi masyarakat umum dan bagi peneliti khususnya terhadap Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkungan Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.
- 2) Dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya yang berhubungan dengan pelayanan dari Pemerintahan tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkungan Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.