

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu unsur kesejahteraan dalam berkehidupan dan merupakan salah satu hak asasi manusia yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Negara berkewajiban dalam menjalankan, melaksanakan pelayanan kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah, baik itu di pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dalam memberikan pelayanan, pemerintah memberikan pelayanan dengan benar dan sesuai dengan tugas dan fungsinya secara professional. Konsep dari pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas harus lebih mementingkan kepentingan masyarakatnya.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pasien. Kualitas pelayanan bukan dilihat dari sudut pandang penyelenggara atau penyedia layanan, tetapi berdasarkan persepsi masyarakat yang diberikan pelayanan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan melampaui harapan

pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersiapkan sebagai kualitas yang ideal. Setiap orang berhak memperoleh kesehatan, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial. Semua masyarakat baik secara perorangan maupun keluarga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan derajat hidup masyarakat dengan kesehatan yang baik dapat menjadikan masyarakat mandiri dan mampu menciptakan kesejahteraan bagi dirinya. Kesehatan merupakan kunci untuk terwujudnya sebuah pembangunan karena dengan memiliki kesehatan yang baik masyarakat dapat bekerja dengan maksimal dan mampu bersaing dalam mewujudkan sebuah pembangunan, seiring dengan perubahan pola pikir masyarakat saat ini menjadikan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan perhatian terhadap hak yang dimiliki seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal tersebut mengharuskan pemerintah menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas demi kesehatan masyarakat.

Puskesmas Sungai Turak merupakan unit pelaksanaan teknis kesehatan di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan berfungsi sebagai pusat rujukan pasien gawat darurat sebelum dirujuk ke rumah sakit yang merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau. Usaha

kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan kesehatan untuk masyarakat secara luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan pada perorangan. Pemberian pelayanan yang baik tentu terus mengalami peningkatan kualitas untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Jenis pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sungai Turak diantaranya pelayanan kesehatan umum, pelayanan poli gigi dan mulut, pelayanan poli kesehatan ibu dan anak, laboratorium, pelayanan kefarmasian, dan pelayanan bersalin.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh bidan termasuk dalam hak asasi manusia yang wajib disediakan oleh pemerintah guna meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu pelayanan yang sering diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan kepada ibu hamil dalam rangka program Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).

Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) adalah layanan yang diberikan kepada ibu hamil ketika melaksanakan kunjungan pada puskesmas atau fasilitas kesehatan yang telah disediakan atau disetujui oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan yang diberikan pada ibu hamil dapat mencegah tingginya angka kematian ibu dan calon bayi. Salah satu penyebab kematian ibu hamil secara umum adalah tidak mendapatkan pelayanan kebidanan dan pertolongan persalinan oleh tenaga medis atau bidan. Seorang ibu hamil yang melakukan konsultasi rutin dengan bidan akan dapat ditangani dengan mudah dan tepat ketika terjadi hal-hal abnormal pada masa kehamilan atau sesudah melahirkan. Seorang ibu hamil disarankan melakukan pemeriksaan secara rutin ke

puskesmas, bidan praktek, atau bidan rumah sakit sedini mungkin setelah pasien merasa dirinya hamil untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang tepat.

Dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak, ibu hamil yang melakukan kunjungan ke puskesmas setempat umumnya akan memperoleh berbagai bentuk pelayanan seperti pengukuran tinggi dan berat badan, pemeriksaan tekanan darah, pemberian tablet zat besi, pemeriksaan kondisi perut, serta pemeriksaan sampel darah dan urine, serta ibu hamil juga diberikan edukasi terkait tanda-tanda komplikasi selama kehamilan guna menjaga kesehatan ibu dan janin, serta mencegah terjadinya resiko yang tidak diinginkan, seperti kram berlebihan, posisi janin yang tidak normal, hingga kematian. Dengan demikian, pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) memiliki peran yang sangat penting bagi ibu hamil dalam mengetahui kondisi kesehatan dirinya maupun janin yang dikandung. Hal ini dikarenakan ibu hamil yang jarang melakukan pemeriksaan kesehatan selama masa kehamilan memiliki risiko lebih besar mengalami berbagai permasalahan yang tidak diharapkan.

Menurut informasi yang diberikan dari pihak Puskesmas Sungai Turak terutama pada klaster ibu dan anak mengenai masalah dalam pelayanan yang pernah beberapa kali dihadapi selama ini adalah seperti minimnya pengetahuan ibu hamil dalam penanggulangan atau pencegahan penyakit-penyakit umum selama masa kehamilan, karena sering kali dianggap sepele atau hal yang biasa karena memiliki pengalaman masalah persalinan. Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Sungai Turak masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis temukan ada beberapa masalah pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara yaitu :

1. Keterbatasan fasilitas pelayanan pada klaster ibu dan anak yang belum memadai, yang ditunjukkan oleh kondisi ruang pelayanan yang sempit. Ruang pelayanan yang tersedia belum mampu menampung seluruh aktivitas pelayanan secara bersamaan, sehingga dalam pelaksanaannya pelayanan harus dibagi ke dalam dua ruangan yang terpisah, yaitu satu ruangan khusus untuk pelayanan ibu dan ruangan lainnya untuk pelayanan anak. Meskipun telah dilakukan pemisahan ruangan, tetapi kondisi masing-masing ruangan masih tergolong terbatas. Keterbatasan tersebut menyebabkan ruang gerak tenaga kesehatan menjadi sempit dan terbatas dalam melakukan pemeriksaan dan pemberian layanan, terutama ketika jumlah pasien meningkat. *(Sumber data: Observasi peneliti dilapangan).*
2. Keterbatasan tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan ibu dan anak. Hal ini terlihat dari kurangnya tenaga petugas pelayanan pada klaster ibu dan anak sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi terhambat dan tidak tepat waktu. Terlebih ketika banyaknya jumlah pasien yang datang berobat. *(Sumber data: Data kepegawaian Puskesmas Sungai Turak).*
3. Kurangnya informasi dari pihak puskesmas terkait persyaratan administrasi dalam menerima pelayanan kesehatan. Berdasarkan observasi dilapangan, masih terdapat masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan namun tidak mengetahui secara jelas kelengkapan administrasi

yang harus dibawa. Pada pelayanan ibu hamil, masih ada pasien yang tidak membawa kartu kesehatan ibu dan anak karena kurangnya informasi yang diterima sebelumnya. Kondisi tersebut dapat memperlambat proses pelayanan, karena petugas harus melakukan pengecekan kembali data pasien yang bersangkutan. (*Sumber data: Observasi peneliti dilapangan*).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka penulis akan membatasi permasalahan yang diteliti agar lebih spesifik dan difokuskan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini penulis fokuskan ke indikator yang menjadi fokus permasalahan menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml Parasuraman dan Berry (dalam Selfi, dkk. 2025:160) yaitu:

1. *Tangible* (Bukti fisik atau bukti langsung)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Respon/Daya tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Sedangkan teori untuk Kepuasan Masyarakat menurut Hawkins dan Lonney (dalam Muspiha, 2023:115) yaitu:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kediaan merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman pada bidang ilmu pengetahuan khususnya dalam pengelolaan ilmu Administrasi Publik yang berhubungan dengan pelayanan publik terutama dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan dan masukan dalam memberikan gambaran tentang pelayanan yang baik sehingga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ibu dan anak pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

