

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peran sentral sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat, menjadikannya ujung tombak dalam upaya peningkatan derajat kesehatan nasional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat dan keberhasilan program kesehatan pemerintah. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Puskesmas Kambat Utara, yang terletak di Kecamatan Pandawan, merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat setempat.

Namun, berdasarkan pengamatan awal dan laporan dari masyarakat, terdapat beberapa isu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Kambat Utara. Beberapa di antaranya adalah waktu tunggu yang lama, kurangnya ketersediaan obat, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas bukan hanya sembuh dari penyakit dan memperbaiki derajat kesehatannya, tetapi juga berkaitan dengan rasa puas terhadap sikap, serta tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan lingkungan fisik yang nyaman. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan oleh para pemberi layanan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan memberi jasa kepada pelanggan.

Pasca-reformasi dan seiring dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2017 tentang Pemerintahan Daerah, Puskesmas dituntut untuk bertransformasi dari sekedar unit pelaksana teknis (UPT) menjadi institusi yang berorientasi pada mutu dan kepuasan masyarakat. Tuntutan ini semakin diperkuat dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, menempatkan Puskesmas sebagai gerbang utama pelayanan bagi peserta JKN. Dalam sistem ini, kualitas pelayanan Puskesmas secara langsung mempengaruhi keberhasilan program kesehatan di tingkat lokal dan nasional.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pihak puskesmas, dapat dilaksanakan dengan cara, antara lain: sikap sopan santun serta ramah karyawan yang berhubungan dengan konsumen dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan, pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, layanan produk sesuai perjanjian, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, biaya terjangkau, tepat waktu dan memuaskan bagi pelanggan atau pasien. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas bukan hanya

sembuh dari penyakit dan memperbaiki derajat kesehatannya, tetapi juga berkaitan dengan rasa puas terhadap sikap, serta tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan lingkungan fisik yang nyaman. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan oleh para pemberi layanan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan memberikan jasa kepada pelanggan.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan. Dengan menganalisis secara mendalam Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara terperinci dan penghambat yang ada. Hasil penelitian ini tidak hanya akan memberikan sumbangsih teoritis bagi ilmu administrasi publik dan kebijakan kesehatan, tetapi juga dapat menjadi dasar rekomendasi praktis bagi Puskesmas Kambat Utara dan Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan peluang yang ada, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang lebih tepat guna dan berkelanjutan untuk berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas di barabai kecamatan pandawan belum dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa layanan kesehatan. Kepuasan dari para pengguna jasa layanan adalah tolak ukur dalam menentukan kualitas pelayanan disebuah instansi atau organisasi penyedia jasa layanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan pada salah satu layanan kesehatan di Puskesmas Kambat Utara

Kecamatan Pandawan. Dengan judul Penelitian “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah diantaranya adalah:

1. Kurangnya keterlibatan masyarakat dalam kegiatan promotif dan preventif, Program penyuluhan kesehatan seperti posyandu, atau pemeriksaan rutin sering dihadiri sedikit orang karena kurangnya sosialisasi atau karena masyarakat menganggap kegiatan tersebut tidak penting.
2. Petugas kesehatan kurang memberikan informasi yang detail dan mudah dipahami mengenai diagnosis, prosedur pengobatan, atau tata cara rujukan pada pasien.
3. Stok obat-obatan terbatas sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, tantangan ini mengarah pada ketidak optimalan sistem pelayanan kesehatan yang membutuhkan intervensi terpadu, baik dari sisi edukasi dan pemberdayaan masyarakat, peningkatan kompetensi komunikasi petugas, maupun perbaikan tata kelola dan logistik sarana prasarana kesehatan.

B. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan dalam proses analisa data hasil dalam penelitian, maka ruang lingkup penelitian ini di fokuskan pada beberapa hal sebagai berikut sesuai Teori Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Taufiquokhman dan Evi Satispi (2018: 186-187) untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen).
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen).
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Hal ini bertujuan untuk mempermudah penulis dalam membatasi masalah yang akan diteliti sehingga tujuan dan hasil dari penelitian dapat sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan, berdasarkan persepsi pasien atau standar yang berlaku?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pegawai Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan tingkat Kinerja Pegawai Puskesmas Barabai Kecamatan Pandawan.
 - b. Untuk mengetahui kontribusi kinerja pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Barabai Kecamatan Pandawan.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Manfaat Teoritis
 - 1) Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan kualitas pelayanan khususnya dalam puskesmas kesehatan.
 - 2) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi internal untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan, serta merancang perbaikan yang lebih terarah dalam efisien.
- 2) Hasil Penelitian ini dapat menjadi studi kasus yang kaya data untuk memahami kompleksitas Kualitas Pelayanan di sektor kesehatan, serta menjadi dasar untuk pengembangan kualitas pelayanan yang relevan.

