BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan nasional karena kesehatan menjadi prasyarat penting bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia. Masyarakat yang sehat akan lebih produktif, mampu berkontribusi dalam pembangunan ekonomi, serta memiliki kualitas hidup yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan tujuan pembangunan nasional yang menempatkan kesehatan sebagai bagian penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

Secara yuridis, pembangunan kesehatan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa kesehatan adalah hak asasi setiap orang dan merupakan tanggung jawab negara untuk menjamin ketersediaan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau bagi masyarakat. Selain itu, pemerintah juga menegaskan bahwa pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara menyeluruh melalui berbagai fasilitas kesehatan mulai dari tingkat pertama hingga rujukan. Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi ujung tombak dalam memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dengan demikian, Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan bagi masyarakat yang sakit, tetapi juga sebagai pusat kegiatan promotif dan preventif seperti pelayanan imunisasi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, penyuluhan kesehatan, pengendalian penyakit menular, serta berbagai program kesehatan lainnya.

Secara nasional, keberadaan Puskesmas memiliki peranan yang sangat penting dalam sistem kesehatan di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2023, jumlah Puskesmas di Indonesia mencapai sekitar 10.374 unit yang tersebar di berbagai wilayah perkotaan maupun perdesaan. Puskesmas tersebut melayani jutaan masyarakat setiap hari dan menjadi fasilitas kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Data tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang paling banyak diakses oleh masyarakat, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan atau daerah yang jauh dari rumah sakit.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan penyedia layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik ditandai dengan ketepatan diagnosis, kecepatan pelayanan, keramahan petugas,

kejelasan informasi, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Apabila pelayanan kesehatan diberikan secara optimal, maka masyarakat akan merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di tingkat fasilitas kesehatan dasar. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023, masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas, antara lain keterbatasan tenaga kesehatan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta tingginya jumlah pasien yang harus dilayani setiap hari. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan di beberapa Puskesmas belum berjalan secara optimal dan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam konteks lokal, Puskesmas Pasungkan yang berada di Desa Pasungkan, Kecamatan Daha Utara, Kabupaten Hulu Sungai Selatan memiliki peran yang sangat penting sebagai penyedia utama layanan kesehatan bagi masyarakat setempat. Sebagian besar masyarakat di wilayah ini bergantung pada Puskesmas untuk memperoleh pelayanan kesehatan karena keterbatasan akses terhadap fasilitas kesehatan lain seperti rumah sakit maupun klinik swasta. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Selatan (2024), Kecamatan Daha Utara memiliki jumlah penduduk sekitar ±39.000 jiwa yang tersebar di beberapa desa, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan dasar menjadi cukup tinggi.

Karakteristik masyarakat Kecamatan Daha Utara yang sebagian besar

tinggal di wilayah perdesaan dengan latar belakang sosial ekonomi yang beragam menuntut Puskesmas Pasungkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Banyak masyarakat yang memiliki keterbatasan biaya, pengetahuan kesehatan, serta akses transportasi sehingga keberadaan Puskesmas menjadi sangat penting dalam menunjang kesehatan masyarakat. Dalam kondisi seperti ini, kualitas pelayanan tidak hanya menyangkut aspek medis, tetapi juga meliputi kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap empati dari petugas kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi awal terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan, ditemukan beberapa gejala dan permasalahan sebagai berikut:

1) Kondisi ruang tunggu yang relatif sempit dan kurang nyaman, dengan ukuran ruangan sekitar 2 meter × 12 meter atau seluas 24 m², serta keterbatasan peralatan medis, menyebabkan sebagian pasien merasa kurang nyaman selama menunggu maupun ketika menerima pelayanan kesehatan. (Sumber: Observasi awal peneliti, 2026).
2) Terjadi penumpukan pasien setiap pagi akibat sistem pendaftaran yang masih dilakukan secara manual serta keterbatasan jumlah loket pelayanan, sehingga menyebabkan antrean panjang dan memperlambat proses pelayanan. (Sumber: Observasi awal peneliti, 2026).
3) Minimnya tenaga medis profesional pada jam kerja tertentu mengakibatkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan konsultasi dan pemeriksaan menjadi cukup lama, terutama pada saat jumlah pasien

meningkat. (Sumber: Observasi awal peneliti, 2026).

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih terdapat beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut antara lain berkaitan dengan sistem pendaftaran yang masih manual, keterbatasan tenaga medis, serta kondisi fasilitas pelayanan yang belum sepenuhnya memadai. Kondisi tersebut dapat berdampak pada kenyamanan, kepuasan, serta kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Oleh karena itu, permasalahan tersebut menjadi dasar dan motivasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pasungkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pelayanan kesehatan yang ada serta menjadi bahan masukan bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan."

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, agar penelitian lebih terarah dan menghindari adanya kesimpangsiuran serta dapat mengenai sasaran yang diharapan, maka penelitian ini di fokuskan pada "Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu

Sungai Selatan."

Fokus penelitian ini mengacu pada model kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml. Berry dan Parasuraman, dalam Nurmah Semil (2018:84-85) yang meliputi :

1. *Tangible* (bukti fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)
5. *Empathy* (empati)

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

   a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
   b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan pemahaman, penalaran dan pemahaman penelitian dalam bidang Administrasi Publik khususnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

b. Manfaat Praktis

Bagi Kepala Puskesmas, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya memanfaatkan pelayanan kesehatan serta berperan aktif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI