

## **BAB I.**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Bekalang Masalah**

Pelayanan kesehatan di Indonesia merupakan aspek kritis dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berperan sebagai garda terdepan dalam menyediakan layanan kesehatan di tingkat lokal. Standar pelayanan publik di Puskesmas menjadi pondasi utama untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang setara dan berkualitas terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Puskesmas Koya Barat, yang terletak di Distrik Muara Tami, memiliki posisi strategis sebagai penyedia layanan kesehatan primer untuk masyarakat sekitar. Evaluasi terhadap implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas ini menjadi suatu keharusan untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam penyelenggaraan layanan kesehatan sesuai dengan norma dan standar yang telah ditetapkan.

Dalam konteks global, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan pemenuhan standar pelayanan publik telah menjadi fokus utama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami, dengan harapan dapat memberikan wawasan mendalam terkait tantangan dan potensi perbaikan dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat di tingkat lokal.

Puskesmas Koya Barat, yang terletak di Distrik Muara Tami, merupakan lembaga kesehatan yang berperan sentral dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah tersebut. Distrik Muara Tami memiliki ciri khas demografis yang perlu diperhatikan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Dengan populasi yang beragam, mulai dari kelompok usia balita hingga lansia, Puskesmas Koya Barat dihadapkan pada berbagai tantangan dalam menyediakan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Selain itu, karakteristik geografis dan sosial Distrik Muara Tami dapat memengaruhi aksesibilitas dan penerimaan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Kondisi ekonomi, tingkat pendidikan, dan kebiasaan hidup masyarakat setempat juga dapat menjadi faktor-faktor penentu dalam ketersediaan dan penerimaan layanan kesehatan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap konteks lokal ini sangat penting dalam mengevaluasi implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat.

Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami, telah memberikan kontribusi signifikan dalam upaya penyediaan layanan kesehatan di tingkat lokal. Berbagai pencapaian dapat diidentifikasi, seperti peningkatan cakupan imunisasi, pengelolaan penyakit menular, dan edukasi kesehatan masyarakat. Meskipun demikian, di tengah kesuksesan tersebut, sejumlah tantangan juga muncul.

#### **1.1.1 Pencapaian:**

- Puskesmas Koya Barat telah berhasil meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan dasar, termasuk program imunisasi untuk anak-anak.
- Implementasi program pencegahan penyakit menular, seperti pengendalian malaria dan pemberantasan penyakit menular lainnya, menunjukkan hasil yang positif.
- Adanya kegiatan edukasi kesehatan yang melibatkan masyarakat secara aktif, meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pola hidup sehat.

#### **1.1.2 Tantangan:**

- Keterbatasan sumber daya, baik dari segi personel maupun fasilitas, dapat mempengaruhi kapasitas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.
- Faktor geografis dan infrastruktur yang mungkin tidak memadai bisa menjadi hambatan dalam mencapai wilayah terpencil.
- Masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah mungkin mengalami kesulitan dalam pemahaman terhadap informasi kesehatan, sehingga mempengaruhi partisipasi dalam program-program pencegahan.

Pemilihan Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami, sebagai subjek penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yang mendasar. Adanya alasan yang kuat untuk memilih lokasi ini memberikan dasar yang jelas untuk keberlanjutan dan efektivitas

penelitian mengenai standar pelayanan publik di bidang kesehatan. Berikut adalah beberapa rationale pemilihan:

#### **1.1.3 Pentingnya Puskesmas Koya Barat:**

- **Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Penting di Distrik Muara Tami:** Sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat di wilayah tersebut, Puskesmas Koya Barat berperan krusial dalam menyediakan pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat. Pemahaman mendalam tentang implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas ini dapat memberikan wawasan yang sangat berharga.

#### **1.1.4 Tantangan dan Peluang di Lokasi Ini:**

- **Tantangan Spesifik di Distrik Muara Tami:** Distrik Muara Tami memiliki karakteristik dan tantangan spesifik yang dapat memengaruhi pelayanan kesehatan. Dengan mengevaluasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat, kita dapat memahami bagaimana tantangan lokal tersebut dapat diatasi dan potensi peluang yang dapat dimanfaatkan.

#### **1.1.5 Dampak pada Kesehatan Masyarakat:**

- **Dampak Langsung pada Kesejahteraan Masyarakat:** Hasil penelitian di Puskesmas Koya Barat secara langsung dapat mempengaruhi kesejahteraan dan kesehatan masyarakat setempat. Peningkatan standar pelayanan publik di Puskesmas dapat membawa perubahan positif dalam tingkat kesehatan dan kepuasan masyarakat.

Pentingnya penelitian ini tidak terlepas dari keterkaitannya dengan kebijakan kesehatan, baik di tingkat nasional maupun lokal. Menyusun keterkaitan ini akan membantu memberikan konteks yang lebih luas terkait implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami.

#### **1.1.6 Kebijakan Kesehatan Nasional:**

- **Pengaruh Pusat Kesehatan Masyarakat dalam Kebijakan Nasional:** Puskesmas Koya Barat berperan sebagai representasi pelayanan kesehatan masyarakat. Evaluasi standar pelayanan publik di Puskesmas ini dapat memberikan gambaran sejauh mana kebijakan kesehatan nasional diimplementasikan di tingkat lokal.

- **Keterkaitan dengan Program Nasional:** Penelitian ini dapat mengidentifikasi sejauh mana Puskesmas Koya Barat telah mengintegrasikan program-program nasional, seperti program imunisasi, program pencegahan penyakit menular, dan upaya kesehatan masyarakat lainnya.

#### **1.1.7 Kebijakan Kesehatan Lokal:**

- **Adaptasi Kebijakan Lokal:** Distrik Muara Tami mungkin memiliki kebijakan kesehatan lokal yang perlu diadaptasi sesuai dengan kebutuhan dan tantangan spesifik di wilayah tersebut. Penelitian ini dapat memberikan masukan untuk menyesuaikan kebijakan kesehatan lokal dengan efektif.
- **Kolaborasi Antar Institusi:** Menyelidiki keterkaitan antara Puskesmas Koya Barat dengan institusi kesehatan lainnya di tingkat lokal dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana kolaborasi dan koordinasi institusi kesehatan dalam mencapai tujuan kesehatan bersama.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan mendalam tentang standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat, tetapi juga memiliki potensi untuk menyediakan solusi kontekstual yang dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan di tingkat lokal. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti terhadap pengembangan kebijakan kesehatan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

## **1.2. Rumusan masalah**

Dengan berdasarkan latar belakang yang telah disusun, berikut adalah rumusan masalah untuk penelitian "Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami":

1. Bagaimana implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami?
- Penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat diterapkan dan dijalankan, serta mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang berkontribusi pada implementasi tersebut.
2. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam penyelenggaraan standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat?

- Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan atau kendala dalam menjalankan standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat, termasuk keterbatasan sumber daya, tantangan geografis, dan aspek-aspek lain yang mempengaruhi efektivitas pelayanan.
3. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Koya Barat?
- Penelitian ini akan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Koya Barat, mencakup persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, ketersediaan fasilitas, dan aksesibilitas pelayanan.
4. Apakah terdapat keterkaitan antara implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat dengan kebijakan kesehatan nasional dan lokal?
- Penelitian ini akan menyelidiki sejauh mana implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat berkaitan dengan kebijakan kesehatan nasional dan lokal, dan apakah ada upaya untuk mengadaptasi kebijakan tersebut sesuai dengan konteks lokal.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Berikut adalah tujuan penelitian tentang penelitian "Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami":

#### **1. Mengevaluasi Implementasi Standar Pelayanan Publik:**

- Mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat dijalankan, termasuk aspek-aspek seperti kepatuhan terhadap protokol kesehatan, ketersediaan sumber daya, dan efektivitas prosedur pelayanan.

#### **2. Menganalisis Kendala atau Hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan:**

- Mengidentifikasi dan menganalisis kendala atau hambatan yang dihadapi Puskesmas Koya Barat dalam menyelenggarakan standar pelayanan publik, baik yang bersifat internal (seperti sumber daya manusia dan kebijakan internal) maupun eksternal (seperti kondisi geografis).

### **3. Menilai Tingkat Kepuasan Masyarakat:**

- Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Koya Barat, melibatkan aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan komunikasi antara petugas kesehatan dan masyarakat.

### **4. Mengetahui Keterkaitan dengan Kebijakan Kesehatan Nasional dan Lokal:**

- Menyelidiki keterkaitan antara implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat dengan kebijakan kesehatan nasional dan lokal, serta mengidentifikasi sejauh mana Puskesmas tersebut mengadaptasi kebijakan sesuai konteks lokal.

### **5. Memberikan Rekomendasi untuk Peningkatan Pelayanan:**

- Merumuskan rekomendasi konkret berdasarkan temuan penelitian untuk meningkatkan implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Koya Barat, termasuk usulan strategi perbaikan dan perubahan kebijakan yang dapat dilaksanakan.

#### **1.4. Mamfaat penelitian**

Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian mengenai "Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Koya Barat, Distrik Muara Tami":

##### **1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan:**

- Penelitian ini dapat memberikan kontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Koya Barat dengan mengidentifikasi area-area perbaikan yang diperlukan dan merumuskan strategi untuk meningkatkan implementasi standar pelayanan publik.
2. Relevansi Kebijakan Kesehatan:
    - Hasil penelitian dapat memberikan masukan berharga untuk pembuatan atau penyesuaian kebijakan kesehatan, baik di tingkat nasional maupun lokal, dengan mempertimbangkan konteks dan tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas Koya Barat.
  3. Peningkatan Kepuasan Masyarakat:
    - Penelitian ini dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Koya Barat. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.
  4. Pengembangan Model Pelayanan yang Efektif:
    - Melalui identifikasi kendala dan hambatan, penelitian ini dapat membantu mengembangkan model pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien di Puskesmas Koya Barat, memberikan panduan praktis untuk peningkatan operasional dan pelayanan kepada masyarakat.
  5. Kontribusi pada Literatur dan Pengetahuan:
    - Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada literatur dan pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat, terutama dalam konteks implementasi standar pelayanan publik di pusat pelayanan kesehatan tingkat masyarakat.
  6. Peningkatan Daya Saing Puskesmas di Tingkat Nasional:
    - Dengan memberikan rekomendasi yang konkret, penelitian ini dapat membantu Puskesmas Koya Barat untuk meningkatkan daya saingnya di tingkat nasional, menjadi contoh bagi pusat pelayanan kesehatan lainnya dalam memperbaiki kualitas dan efektivitas layanan.