

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah adalah pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan urusan pelayanan publik, pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah, dan menjadi tolak ukur akan kinerja pemerintah. Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari sumberdaya manusia dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumber daya yang lain. Untuk mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program

pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Secara umum kesehatan merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia, yang maksudnya sehat secara jasmani dan rohani karena bila mana manusia itu sehat secara jasmani maka manusia akan bisa beraktifitas seperti biasanya, untuk itu bagi kebanyakan orang, sakit merupakan hal yang wajar dan sering saja terjadi tiba-tiba tanpa kita mengiginya, namun ketika kita diperhadapkan dengan situasi seperti itu maka implikasi biaya untuk pengobatan pasti sangatlah mahal yang setiap waktunya bisa saja berganti tergantung jenis penyakit yang dideritanya yang dapat membebani kondisi ekonomi bagi setiap orang. Apalagi bagi sebagian orang yang kondisi ekonominya terbatas, justru hal ini akan sangat sulit bagi mereka untuk bisa berobat, untuk itu kesehatan sangatlah penting bagi manusia. Untuk itu pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, berkualitas serta merata dan nondiskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka disetiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

75 Tahun 2014 tentang Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskemas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan *preventif*, *promotif*, *kuratif* sampai dengan *rehabilitatif* baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Melalui adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai: 1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan; 2) Puskesmas pemberdayaan keluarga dan masyarakat; dan 3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan).

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Meskipun Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura sudah berusaha untuk melayani dengan baik, segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan *kuratif*

(pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa puas, namun pada kenyataannya menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan puskesmas yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura disertai wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna layanan Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini.

Pertama, terkait dengan kemampuan Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai dengan masalah di lapangan menunjukkan adanya ketidakpastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya tarif pelayanan baik biaya administrasi atau pengobatan tindak medis tidak diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru yang tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya yang ditetapkan pihak puskesmas sehingga puskesmas belum memberikan layanan secara tepat sejak awal. *Transparansi* pelayanan mengenai waktu pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya tarif pelayanan seharusnya diinformasikan di papan pengumuman atau di depan loket pelayanan sehingga pengunjung mudah memperoleh informasi. Namun papan pengumuman di instansi ini sangat minim. Hal ini menunjukkan kemampuan instansi untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat belum terlaksana dengan efektif.

Kedua, masalah yang ditemukan di lapangan yaitu terkait dengan aspek fasilitas fisik, sesuai dengan masalah di lapangan menunjukan bahwa kebersihan di puskesmas ini tergolong masih rendah dimana masih terdapat kekurangan dalam hal kamar mandi masih sering kotor yang tidak dibersihkan oleh *cleaning service* dengan baik, selain itu juga terkadang juga pasien mengatakan bahwa toilet juga sering tersumbat. Dan kemudian pada bak kamar mandi tidak terdapat air.

Ketiga, masalah lain yang ditemukan pada Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura terkait dengan menyelenggarakan pelayanan dengan tepat waktu, dimana sesuai dengan masalah di lapangan ditunjukkan oleh kurangnya daya tanggap petugas terhadap waktu pelaksanaan pelayanan. Kurangnya daya tanggap petugas dalam melayani pasien karena petugas pelayanan di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura kerap bekerja dengan santai saat melayani pasien. Ini artinya pihak puskesmas sering menunda waktu pelayanan dan belum dapat memberikan pelayanan dengan segera sehingga menyebabkan rendahnya ketepatan waktu pelayanan.

Dalam rangka pemenuhan pelayanan kesehatan yang didasarkan pada kebutuhan dan kondisi masyarakat, puskesmas dikategorikan menjadi karakteristik wilayah kerja dan kemampuan penyelenggaraan. Pertama, kategori menurut karakteristik wilayah kerjanya, Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura termasuk dalam kategori puskesmas kawasan pedesaan dimana puskesmas kawasan pedesaan merupakan puskesmas yang wilayah kerjanya meliputi kawasan yang memenuhi paling sedikit 3 (tiga) dari 4 (empat) kriteria kawasan pedesaan antara lain; aktivitas lebih dari 50% (lima puluh persen) penduduk pada sektor *agraris*; memiliki fasilitas antara lain sekolah dengan radius lebih dari 2,5 km, pasar dan perkotaan radius lebih dari 2 km, rumah sakit radius lebih dari 5 km, tidak memiliki fasilitas berupa bioskop atau hotel; rumah tangga dengan listrik kurang dari 90% (Sembilan puluh persen; dan terdapat akses jalan dan transportasi menuju fasilitas

sebagaimana dimaksud pada poin sebelumnya. Kemudian kedua, kategori menurut kemampuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura memiliki karakteristik antara lain; pelayanan UKM dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi masyarakat; pelayanan UKP dilaksanakan oleh Puskesmas dan fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh masyarakat; optimalisasi dan peningkatan kemampuan jaringan pelayanan Puskesmas dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan; dan pendekatan pelayanan yang diberikan menyesuaikan dengan pola kehidupan masyarakat perdesaan. Berdasarkan kemampuan penyelenggaraan Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura dikategorikan menjadi puskesmas non rawat inap dan puskesmas rawat inap. Puskesmas non rawat inap adalah Puskesmas yang tidak menyelenggarakan pelayanan rawat inap, kecuali pertolongan persalinan normal. Sedangkan puskesmas rawat inap adalah Puskesmas yang diberi tambahan sumber daya untuk menyelenggarakan pelayanan rawat inap, sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.

Pada Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura tercatat kurang lebih Empat Puluh Delapan (48) pegawai yang bekerja pada puskesmas tersebut, dan jumlah setiap pasien/ pengunjung yang datang setiap harinya tidak lebih dari 50% paling banyak 20-30% setiap harinya tergantung pada kondisi cuaca dan hari yang dikunjungi oleh pasien untuk datang berobat, biasanya pasien yang hendak berobat paling banyak di hari senin.

Dari jumlah pegawai yang kerja di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura terdapat struktur organisasi UPTD. Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura dibuat dalam bentuk bagan struktur organisasi berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan No. 43 tahun 2019 dan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan No. 440/1840/2022 Tentang Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Yapsi. Dan Jenis halaman berikut ini. Pola struktur organisasi Puskesmas adalah sebagai berikut; (1) Kepala

Puskesmas, kriteria Kepala Puskesmas yaitu tenaga kesehatan dengan tingkat pendidikan paling rendah sarjana, memiliki kompetensi manajemen kesehatan masyarakat, masa kerja di Puskesmas minimal dua tahun, dan telah mengikuti pelatihan manajemen Puskesmas.; (2) Kepala Tata Usaha, membawahi beberapa kegiatan diantaranya (Kepegawaian, dan keuangan (Bendahara JKN, Bendahara Rutin, dan Bendahara BOK); (3) Penanggungjawab UKM esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat yang membawahi (Pelayanan promosi kesehatan, Pelayanan kesehatan lingkungan, Pelayanan KIA-KB yang bersifat UKM, Pelayanan gizi yang bersifat UKM) (4) Penanggungjawab UKM Pengembangan, yang membawahi upaya pengembangan yang dilakukan Puskesmas, antara lain; (Pelayanan Kesehatan Jiwa, Pelayanan Kesehatan Kerja, Pelayanan Kesehatan Lansia, Pelayanan Kesehatan Terpadu) (5) Penanggungjawab UKP kefarmasian dan laboratorium, membawahi beberapa kegiatan, yaitu; (Pelayanan pemeriksaan umum, Pelayanan KIA-KB yang bersifat UKP, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Gizi yang bersifat UKP, Pelayanan Persalinan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Kefarmasian, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan MTBS, Pelayanan P2P) (6) Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas, yang membawahi; (a) Puskesmas Pembantu, yang meliputi (Pustu Bumi Sahaja, Pustu Nawa Mulya, Pustu Nawa Mukti, Pustu Taqwa Bangun, Pustu Purnawajati, Pustu Kwarja, Pustu Tabbyan, Pustu Bundru); (b) Puskesmas Keliling; (c) Jejaring Fasyankes; (7) Penanggungjawab Jaringan Bangunan Prasarana dan Peralatan; (8) Penanggungjawab Mutu.

Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura dapat mengukur kualitas layanan kesehatan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana layanan kesehatan yang didapatkan pasien dari puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hal tersebut penelitian terhadap kualitas layanan kesehatan puskesmas perlu dilakukan, agar pelayanan

yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura yang mana menurut sepengetahuan peneliti sampai saat ini belum ada peneliti yang meneliti dengan hal yang sama. Atas pemikiran tersebut peneliti berkeyakinan bahwa kajian ini menjadi sangat penting dan berguna karena benar-benar akan mendapatkan manfaat bagi pelaksana pelayanan kesehatan. Sebab apabila tidak dilakukan pemberian/perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, maka pemerintah Kabupaten Jayapura Distrik Yapsi dikhawatirkan akan tertinggal jika dibandingkan oleh Puskemas yang lainnya. Maka pada kesempatan ini, isu tema dalam penelitian ini akan dituangkan dalam rencana penelitian dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, diantaranya yaitu;

1. Apakah kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura?
2. Berapa besar nilai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura.
2. Untuk mengetahui nilai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura.

1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi petugas pada Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura (dibidang pelayanan kesehatan) untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan referensi bagi pembaca dalam meningkatkan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu penulis dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura.
2. Sebagai bahan masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien dapat puas terhadap pelayanan yang diberikan.