

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jawa barat adalah salah satu provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di indonesia, provinsi yang mayoritas dihuni oleh suku sunda ini tercatat memiliki penduduk dengan jumlah sekitar 49,9 juta penduduk dan diantara salah satu kabupaten/kota di jawa barat yaitu kabupaten Tasikmalaya yang berada di sebelah selatan provinsi jawa barat. Tasikmalaya merupakan kabupaten yang menjadi salah satu daerah terluas ke -6 setelah kabupaten garut dengan indeks kesehatan mencapai 76,85 yang terbilang cukup tinggi.

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Menurut Kementerian Kesehatan RI, (2014) dalam permenkes no. 75 Tahun 2014, dinyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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.

Berdasarkan data, jumlah puskesmas yang terdapat di wilayah kabupaten tasikmalaya sebanyak 39 puskesmas dan 159 puskesmas pembantu dan salah satunya terdapat di daerah kecamatan sodonghilir, puskesmas yang berada di wilayah desa sodong ini merupakan puskesmas satu-satunya sehingga menjadi fasilitas publik yang banyak di datangi masyarakat. Islam juga sudah sedari dulu menjejakkan akan pentingnya nikmat sehat sebagaimana yang telah disabdakan oleh rasulullah SAW.

نِعْمَتَانِ مَغْبُورٌ فِيهِمَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ ، الصِّحَّةُ وَالْفَرَاغُ

Dari Ibnu Abbas, dia berkata: Nabi n bersabda: “Dua kenikmatan, kebanyakan manusia tertipu pada keduanya, (yaitu) kesehatan dan waktu luang”. [HR Bukhari, no. 5933].

Dalam hadist tersebut dijelaskan bahwa manusia terkadang selalu tertipu dengan nikmat keduanya yaitu nikmat sehat dan waktu luang yang dimana keduanya selalu bersangkutan dalam kehidupan, manusia selalu memamfa’atkan waktu luangnya dengan hal yang tidak ada faedahnya seperti bermain game sampe larut malam yang mengganggu waktu istirahatnya dan terkadang juga manusia lupa waktu makanya dimana itu sangat berpengaruh pada kesehatan badan, tertalu terlena dengan waktu yang sia-sia ketika pulang bekerja bukannya istirahat malah melakukan aktifitas lain yang sangat berbanding terbalik dengan norma kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembangunan nasional dan pengentasan kemiskinan. Pembangunan Kesehatan di Indonesia berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan stinggi-tingginya sebagai perwujudan

kesejahteraan umum yang termaktub dalam pembukaan Undang- Undang Dasar 1945. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Indonesia diamanatkan bahwa kesehatan merupakan salah satu aspek dari Hak Asasi Manusia, yaitu sebagaimana tercantum dalam pasal 28 H Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945. Pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab menmagtur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya. Puskesmas berkaitan erat dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dasar sehingga terkandung makna bahwa Puskesmas berkewajibana menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan/diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Terselenggaranya pelayanan kesehatan dasar yang bermutu dan memuaskan di Puskesmas dalama rangka terwujudnya peningkatan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pelayanan kesehatan yang bermutu masih jauh dari harapan masyarakat, maka Undang-Undang No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat puskesmas dan diganti dengan Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu,

merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Di era digital ini fungsi pelayanan sangatlah harus diperhatikan karena menjadi salah satu faktor kunci dalam pengaplikasian pelayanan yang efektif dan efisien. Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat, karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama pelayanan kesehatan yang murah dan berkualitas. Pelayanan kesehatan Puskesmas merupakan kegiatan dengan melakukan pendekatan promotif (upaya penyembuhan) , preventif (upaya pencegahan penyakit), kuratif (upaya penyembuhan), dan Rehabilitatif (upaya pemulihan keadaan seperti semula). Dalam pelayanan kesehatan perseorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Sedangkan pelayanan kesehatan masyarakat adalah ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat. Pelayanan kesehatan dilakukan untuk mendahulukan pertolongan bagi keselamatan nyawa pasien dibandingkan kepentingan lainnya. Puskesmas Sodonghilir adalah unit pelayanan kesehatan yang letaknya berada ditengah-tengah masyarakat dan mudah dijangkau.

Puskesmas Sodonghilir adalah salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat umumnya dan masyarakat kelurahan Sodong khususnya. Seiring dengan semangat otonomi daerah, maka Puskesmas Sodonghilir dituntut untuk mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan yang akan dilaksanakannya untuk mewujudkan pelayanan prima, tetapi pembiayaan tetap didukung oleh pemerintah. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, maka pemerintah kabupaten/ kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan demikian setiap daerah dituntut untuk selalu berupaya melakukan peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakatnya, dengan tujuan untuk memberi pelayanan secara lebih merata dan berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, tentunya puskesmas harus mempunyai mutu pelayanan yang baik, terutama kemudahan untuk dijangkau dari aspek lokasinya. Untuk mencapai tujuan tersebut telah dilakukan peningkatan, pemerataan, dan perluasan jangkauan pelayanan kesehatan melalui puskesmas. Namun usaha tersebut belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima. Selain itu sering pula dijumpai puskesmas yang seharusnya mampu memberikan pelayan optimal bagi masyarakatnya justru tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem pelayanan publik yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan

mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui.

Pada dasarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik di Indonesia dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun masih terdapat kesenjangan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi akan menciptakan suatu penilaian dari masyarakat. Dengan penilaian tersebut masyarakat akan mengetahui apakah organisasi publik tersebut baik atau buruk dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah belum dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan observasi awal dengan melakukan wawancara tidak terstruktur kepada beberapa orang pengguna layanan Puskesmas Kebon Kosong 1, Puskesmas tersebut kurang memiliki kenyamanan. Selain itu, beberapa orang pengguna layanan puskesmas yang ditemui mengharapkan perhatian yang lebih dari dokter terhadap pasien yaitu pemberian penjelasan terhadap penyakit pasien sehingga mereka merasa mengerti tentang alasan ataupun sebab timbulnya penyakit yang diderita. Mereka juga mengharapkan diagnosa dokter lebih akurat sehingga bisa memberikan resep yang mampu menyembuhkan penyakit pasien. Petugas apotek juga diharapkan mempercepat layanan pemberian obat. Kedatangan mereka ke puskesmas selain alasan kedekatan tempat tinggal dengan lokasi puskesmas juga alasan biaya yang murah. Tapi itupun dirasakan kurang

cukup, mereka berharap puskesmas bisa memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka saya tertarik untuk mengkaji secara mendalam yang diformulasikan dalam judul penelitian “ **PELAYANAN DI ERA DIGITAL PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN SODONGHILIR KABUPATEN TASIKMALAYA**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam hal ini peneliti telah mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini yang diantaranya ialah sebagai berikut :

1. Vitalnya peran puskesmas sodonghilir sebagai fasilitas kesehatan utama sehingga harus di ukur seberapa tingkat kepuasan masyarakatnya.
2. Seiring kemajuan teknologi puskesmas sodonghilir pun juga harus beradaptasi dengan digitalisasi, lantas seberapa pengaruh era digital dalam pengembangan pelayanan di puskesmas sodonghilir

1.3 Rumusan Masalah

Ditinjau dari latar belakang serta identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana *Tangibles* (Bukti Fisik) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya ?.
2. Bagaimana *Reliability* (Keandalan) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya ?.

3. Bagaimana *Responsiveness* (Ketanggapan) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya ?.
4. Bagaimana *Assurance* (Jaminan) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya ?.
5. Bagaimana *Emphaty* (Empati) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya ?.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka peneliti memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *Tangibles* (Bukti Fisik) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya .
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *Reliability* (Keandalan) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya .
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *Responsiveness* (Ketanggapan) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *Assurance* (Jaminan) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya.

5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *Emphaty* (Empati) Pelayanan Di Era Digital Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya .

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan rujukan dan menjadi tolak ukur dalam penelitian di bidang Kesehatan

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Peneliti

Sebagai tambahan wawasan serta ilmu pengetahuan untuk peneliti dalam melakukan penelitian dengan membandingkan dan mempraktikan teori dengan lapangan.

2. Untuk Instansi

Manfaat bagi instansi yaitu diharapkan bisa menjadi sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan pelayanan

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Bisa menjadi referensi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan judul penelitian dalam melakukan penelitiannya.

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran atau kerangka teoritik merupakan gambaran dan penjelasan teoritik yang berhubungan dengan masalah. (Silalahi, 2016) Menurut Uma Sekaran dalam Anggara (2015) yang dimaksud kerangka berpikir yang baik yaitu diantaranya:

- a) Adanya penjelasan mengenai variabel penelitian

- b) Menjelaskan dan menunjukkan hubungan antar variabel serta teori yang mendasar dalam penelitian.
- c) Menjelaskan sifat variabel dan berbentuk simetrik, klausal, interaktif.
- d) Dinyatakan dalam bentuk diagram.

Gambar: Kerangka Berpikir

