

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas berkaitan erat dengan mutu pelayanan dasar sehingga terkandung bahwa puskesmas berkewajiban menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dasar yang di sediakan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan standar pelayanan. Terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan di Puskesmas dalam rangka terwujudnya peningkatan kesadaran kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan standar kesehatan yang setinggi-tingginya. Puskesmas merupakan 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.

Puskesmas Sukatani Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi adalah unit kesehatan yang letak nya ditengah-tengah masyarakat dengan akses mudah dijangkau dibandingkan unit kesehatan lainnya (Rumah sakit swasta maupun

Negri). Puskesmas Sukatani Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi adalah salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat umumnya dan masyarakat sukatani khususnya. Membawahi 7 desa yang ada diwilayah kerjanya.

Pada dasarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dirancang dan diselenggarakan untuk mengatasi pelayanan publik di Indonesia dan memenuhi masyarakat pengguna jasa. Namun masih ada kesenjangan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat birokrasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah sehingga timbul penilaian dari masyarakat. Dengan penilaian tersebut masyarakat akan mengetahui organisasi tersebut baik atau buruk dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu fakta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah belum dilaksanakan secara optimal dimana Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Sukatani Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi dalam menjalankan tugas kesehatan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal penulis terlihat langsung proses pelayanan kesehatan pada UPTD terkait dan wawancara awal yang penulis lakukan kepada ibu Ai pengguna layanan puskesmas pada tanggal 12 januari 2018:

“Ada salah satu Bidan yang sikapnya ketus, iya benar si awalnya nasehatin tapi kaya orang yang lagi marah-marah makanya saudara saya yang lagi hamil tidak mau ke puskesmas kalau ada bidan tersebut”.

Ibu bidan Rina pegawai Puskesmas Sukatani Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi Pada tanggal 23 Januari 2018:

“iya di Puskesmas Sukatani masih kurang tenaga Administrasi, bukan saya yang harus mengerjakan masalah administrasi saya kan bidan dan seharusnya di Puskesmas Sukatani mempunyai seorang tenaga ahli”.

Peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini yaitu:

Pertama, terkait dengan kemampuan puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai masalah yang ada dilapangan menunjukkan ketidak pastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan persyaratan teknis dan administrasi tidak di informasikan secara jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru yang tidak mengetahui secara jelas waktu pelayanan dan persyaratan teknis yang ditetapkan oleh pihak puskesmas sehingga puskesmas belum memberikan pelayanan secara tepat sejak awal. Transparansi mengenai waktu pelayanan, lamanya pelayanan dan persyaratan teknis seharusnya di informasikan di papan pengumuman atau di depan loket pendaftaran sehingga pengunjung mudah mendapatkan informasi. Namun papan pengumuman di puskesmas sukatani sangat minim. Hal ini menunjukan penyelenggaraan pelayanan di puskesmas sukatani belum terlaksana secara efektif.

Dengan jumlah pengunjung yang semakin meningkat setiap bulannya membuat pelayanan puskesmas sukatani tidak maksimal dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang dimana lamanya waktu pelayanan yang diberikan melebihi

batas waktu yang di tentukan yang seharusnya dalam layanan loket puskesmas jangka waktu pelayanan tiap pengunjung 3 menit (kunjungan baru) dan pelayanan untuk kunjungan lama 1 menit, dan untuk pelayanan balai pengobatan umum di berikan 7 menit.berdassarkan hasil observasi penulis terlihat langsung proses pelayanan yang tidak tepat waktu.

Kedua, terkait dengan keramahan petugas pemberi layanan serta kemauan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Belum optimalnya pelayanan kesehatan ini, disebabkan dari kemampuan dan perilaku aparaturnya (paramedik) dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemberi layanan kesehatan kepada masyarakat belum dilaksanakan secara efektif.

Ketiga, terkait dengan aspek kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia dalam menangani pelayanan di Puskesmas. Kurangnya Kuantitas Sumber Daya Manusia ditunjukkan oleh kurangnya jumlah dokter umum, analis kesehatan, dan ahli gizi dimana jumlah dokter di puskesmas ini hanya 2 dokter umum, dan terdapat 7 orang bidan, analis kesehatan satu orang dan tidak ada ahli gizi sehingga rasio jumlah tenaga medis ini tidak sesuai dengan jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Sukatani atau pasien yang berobat. Tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Sukatani berjumlah 43 orang terdiri dari dokter umum 2 orang, tenaga struktural 2 orang, sarjana kemasyarakatan 1 orang, bidan puskesmas 7 orang, bidan desa 7 orang, perawat 13 orang, perawat gigi 1 orang, nutrisisionis 1 orang, Apoteker 1 orang, analis/lab 1 orang, administrasi 2 orang, pelaksana 2 orang, supir ambulance 1 orang, cleaning servis 3 orang. Ada

pun secara rinci jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Sukatani terdapat pada tabel dibawah ini:

Jumlah tenaga dokter umum di Puskesmas Sukatani sebanyak 2 orang rasio dokter umum dan dokter gigi terhadap jumlah penduduk yang berjumlah 106.710 jiwa diwilayah kerja Puskesmas Sukatani adalah sebesar 0.000187 atau 1 dokter melayani 53.355 penduduk. Tenaga perawat juga memegang peran penting dalam memeberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Ada pun jumlah tenaga perawat di Puskesmas Sukatani sebanyak 13 orang. Rasio terhadap jumlah penduduk yang berjumlah 106.710 jiwa diwilayah Kerja Puskesmas Sukatani adalah sebesar 0.00121 atau 1 perawat melayani 8.208 penduduk. Jumlah bidan di puskesmas sukatani sebanyak 7 orang, rasio terhadap jumlah penduduk yang berjumlah 106.710 jiwa diwilayah Kerja Puskesmas Sukatani adalah sebesar 0.000655 atau 1 bidan melayani 15.244 penduduk. Sedangkan untuk tenaga paramedis non perawat , pembantu medis dan tenaga kesehatan lainnya di Puskesmas Sukatani terdapat 11 orang sehingga rasionya adalah sebesar 0.00103 atau 1 orang melayani 9.700 penduduk.

Kurang optimal nya Sumber Daya Manusia di tunjukan dari penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan bidang kemampuan atau gelarnya, dan banyak di dominasi dengan diploma. Misalnya pegawai yang bergelar AmKeb ditempatkan di bagian Administrasi dimana bagian tersebut seyogyanya ditempati oleh ahli yang sesuai bidangnya. Rendahnya Sumber Daya Manusia di tunjukan juga dari profesionalisme pegawai baik tenaga medis atau non medis dalam manajemen pelayanan puskesmas. Belum optimalnya pelayanan kesehatan ini, di

sebabkan dari kemampuan dan perilaku aparaturnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat belum efektif. Kurangnya profesionalisme pegawai puskesmas yaitu masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang ramah, bernada ketus dan bermuka masam saat melayani pasien sehingga menyebabkan pasien merasa gugup dan ketakutan.

Rendahnya profesionalisme aparaturnya juga ditunjukkan dari ketidak tanggapan pegawai disaat ada pasien yang berkunjung, pegawai tersebut malah lebih memilih membeli pakaian, perilaku pegawai yang kurang baik juga ditunjukkan dari kehadiran dan keabsenthan pegawai yang sering terlambat. Hal ini menunjukkan disiplin dan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam melaksanakan tugasnya serta ketaatan pegawai terhadap aturan yang ditetapkan belum dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN SUKATANI KABUPATEN BEKASI"**.

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya ketidak pastian pelayanan dimana transparansi pelayanan mengenai informasi waktu dan lamanya penyelesaian pelayanan di puskesmas tidak di informasikan secara jelas.
2. Tidak ramahnya pegawai puskesmas terhadap pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman.

3. Kurangnya kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia dalam menangani Pelayanan Di Puskesmas.

C. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:207) bahwa salah satu asumsi tentang gejala dalam penelitian kualitatif adalah bahwa gejala dari suatu objek itu bersifat holistik (menyeluruh tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga penelitian kualitatif tidak akan menempatkan penelitiannya hanya berdasarkan variable penelitian, tapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas (activity). Yang berinteraksi secara sinergis.

Moelong (2006:92) menyatakan focus penelitian merupakan pedoman untuk mengambil data apa saja yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diterapkan terlebih dahulu. Adapun fokus penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagai mana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian

adalah untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan sukutani Kabupaten Bekasi.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dilakukannya penelitian ini terdiri atas dua manfaat yaitu manfaat terhadap kepentingan akademik dan manfaat terhadap kepentingan dunia praktis. Adapun manfaat tersebut adalah:

1. Manfaat Akademik

Dengan mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Sukutani Kabupaten Bekasi diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan. Kemudian, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi Puskesmas Kecamatan Sukutani Kabupaten Bekasi guna menentukan kebijakan- kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

G. Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Sukutani Kabupaten Bekasi maka harus diketahui apakah standar pelayanan telah berjalan dengan baik atau tidak. Berjalannya standarisasi pelayanan dapat dilihat dari proses kinerja petugas kesehatan itu sendiri dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat/pasien. Sesuai dengan teori yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka sebelumnya maka untuk melengkapi kerangka konsep pada penelitian ini, penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Zithhaml-Parasuraman-Berry (1990) mengenai 5 aspek pelayanan yaitu sebagai berikut:

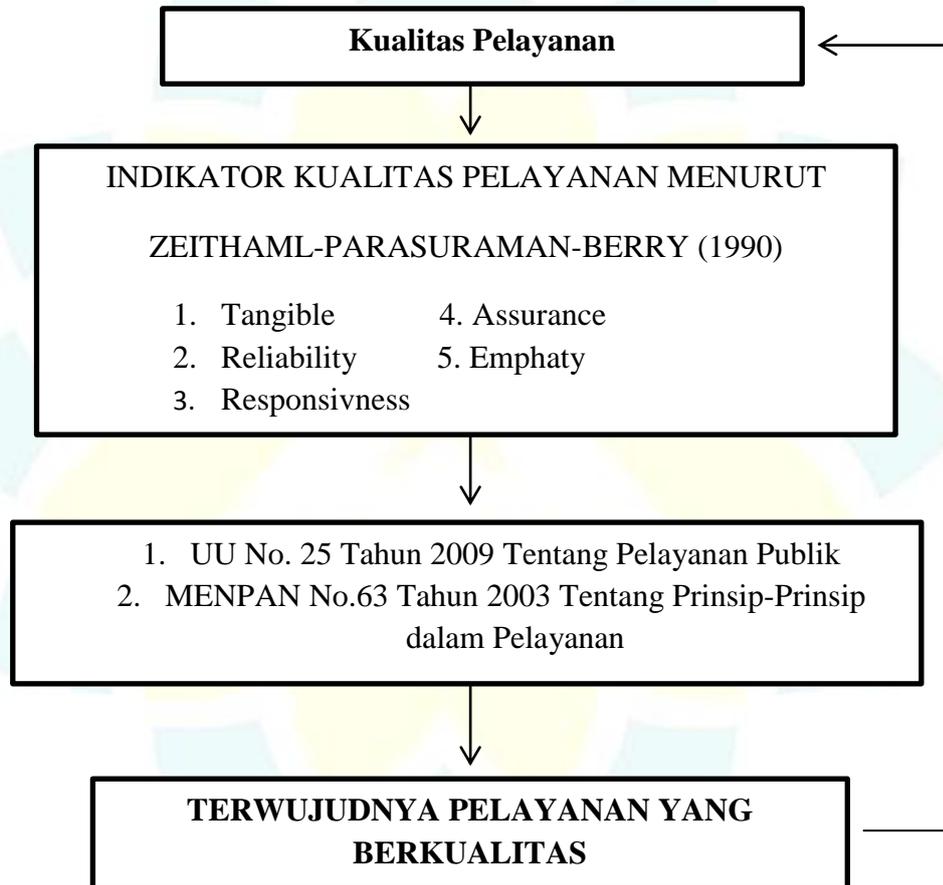
1. Ketampakan fisik (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas- fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia jasa.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap.
3. Keandalan (*Realiability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Kelima faktor inilah yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi dan apabila kelima faktor ini diterapkan pada setiap instansi pelayanan yang terkait maka akan menghasilkan output (kepuasan) bagi pelanggan, khususnya Puskesmas di Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi.

Untuk lebih jelasnya terdapat skema kerangka konsep yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian ini:

Gambar 1.1

Skema Kerangka Pemikiran



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG