

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar (Mahmudi, 2005:230). Oleh karena itu diperlukan upaya kesehatan dalam setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan pendidikan. Masyarakat mengharapkan mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan sebagai pengguna jasa pelayanan. Perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Terkait dengan hal tersebut, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai dikembangkan sejak dicanangkannya pembangunan jangka panjang (PJP) yang pertama tahun 1971. Pemerintah mengembangkan Puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh dan terpadu, dapat diterima dan terjangkau oleh 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.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas dapat menjadi tempat rujukan pertama dengan pelayanan prima yang dapat menangani berbagai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang menjelaskan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Puskesmas merupakan 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.

Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau, perlu diselenggarakan upaya pelayanan yang sesuai dengan standar profesi serta pelayanan yang memuaskan pelanggan. Standar pelayanan merupakan hal dasar yang sangat penting untuk diperhatikan dan wajib untuk dipenuhi. Hal itu perlu segera diwujudkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tuntutan masyarakat tersebut perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten khususnya melalui bidang kesehatan dan salah satunya adalah Puskesmas.

Kepuasan pelanggan tergantung kepada pelaksanaan tupoksi pihak penyelenggara pelayanan. Menurut Salidin (2004:9) kepuasan adalah perasaan

senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Puskesmas Parit Mayor merupakan puskesmas terletak di Kelurahan Parit Mayor di jalan H. Rais Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok serta juga membina peran serta masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemukiman kesehatan). Puskesmas Parit Mayor mempunyai pelayanan yang wajib dilaksanakan karena mempunyai daya ungkit yang besar terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Adapun pelayanan kesehatan di Puskesmas Parit Mayor yaitu: (1) Poli Umum, (2) Poli Gigi (3) Pelayanan KIA dan KB, (4) Imunisasi, (5) Gizi, (6) Laboratorium (7) Surat Keterangan Dokter (SKD).

Agar suatu pelayanan kesehatan masyarakat dapat terlaksana dengan baik maka pihak Puskesmas Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur menerapkan

pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang merupakan suatu tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Pada kenyataannya bahwa pelayanan yang berdasarkan standar pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur, secara umum masih terdapat banyak kelemahan serta kendala. Berdasarkan hasil pengamatan awal penelitian menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Parit Mayor masih terkendala dengan keterbatasan sarana dan prasarana sebagai penunjang dari pelayanan kesehatan. Keterbatasan tersebut ditinjau dari sarana di ruang laboratorium yang mana peralatan medisnya masih terbatas sehingga hal tersebut membuat kerja petugas menjadi terhambat dan menjadi lama proses pemeriksaannya. Selain itu prasarana ruangan pemeriksaan masih kurang dilihat dari masih terdapat ruangan yang bergabung-gabung, sehingga terasa sempit dan membuat pasien menjadi tidak nyaman.

Adapun masalah lainnya yaitu seringkali waktu penyelesaian pelayanan yang lama dikarenakan keterbatasan jumlah tenaga jasa pelaksana yang ada di Puskesmas Parit Mayor, sehingga berdampak pada operasional pelayanan pengobatan yang menjadi terhambat. Saat ini Puskesmas Parit Mayor memiliki jumlah tenaga jasa pelaksana sebanyak 12 orang. Namun, petugas yang masih aktif hanya berjumlah 10 orang. Hal itu dikarenakan 2 orang petugas yang lainnya sedang izin untuk melanjutkan kuliahnya. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014 bahwa standar ketenagaan di Puskesmas adalah berjumlah 22 orang

petugas pelaksana, dengan bagian sebagai berikut: 1). Dokter berjumlah 1 Orang, 2). Dokter Gigi berjumlah 1 Orang, 3). Perawat berjumlah 5 Orang, 4). Bidan berjumlah 4 Orang, 5). Tenaga Kesling berjumlah 3 Orang, 6). Analis Lab berjumlah 1 Orang, 7) Tenaga Gizi berjumlah 1 orang, 8) Tenaga Kefarmasian berjumlah 1 orang, 9) Tenaga Administrasi berjumlah 3 Orang, 10) Tenaga perkarya berjumlah 2 Orang. Dengan jumlah petugas di Puskesmas Parit Mayor tersebut dirasa sangat kurang dalam memberikan pelayanan, seringkali proses waktu penyelesaian pelayanan menjadi lama. Hal ini diperkuat dengan tidak adanya petugas khusus pada program kesehatan lingkungan sehingga tugas tersebut dilimpahkan pada masing-masing petugas pelaksana di Puskesmas Parit Mayor. Hal ini terlihat dari data jumlah tenaga pelaksana di Puskesmas Parit Mayor, yaitu: 1). Kepala Puskesmas berjumlah 1 orang, 2). Pelaksana Analis berjumlah 2 Orang, 3) Pelaksana Keperawatan Gigi berjumlah 2 Orang, 4). Tenaga Gizi berjumlah 2 Orang, 5). Perawat berjumlah 2 Orang, 6). Pelaksana Apoteker berjumlah 1 Orang, 7). Bidan berjumlah 2 Orang. Dengan jumlah petugas yang terbatas berdampak pada lamanya proses waktu pelayanan, pasien dihadapkan dengan terhambatnya operasional pengobatan dan membuat pasien lelah menunggu.

Selain permasalahan yang dijabarkan diatas, masih terdapat masyarakat yang mengeluh akan alur antrian di loket yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kemudian, tidak ditetapkannya prosedur pelayanan pengaduan sehingga masyarakat tidak mengetahui secara pasti prosedur untuk menyampaikan keluhannya.

Standar pelayanan dapat pula dilihat melalui kondisi eksternal maupun internal. Adapun kondisi eksternal dapat mencakup tentang pemberi jasa pelayanan kesehatan yang tidak saling berkerjasama (*cooperative*), ketiadaan koordinasi antar organisasi dan lain sebagainya. Sedangkan kondisi internal dapat mencakup kualitas Sumber Daya Manusia, ketersediaan peralatan pendukung, koordinasi antar jenis pelayanan dan lain sebagainya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yakni dengan salah satu upaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi. Berdasarkan standar pelayanan akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang penulis implementasikan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Penerapan Standar Pelayanan di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur”**.

## **1.2 Identifikasi Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan diatas, adapun beberapa identifikasi permasalahan yang ditemukan, antara lain:

1. Prosedur pelayanan pengaduan yang masih belum ditetapkan.
2. Seringkali waktu penyelesaian pelayanan yang lama dikarenakan kurangnya jumlah tenaga pelaksana.

3. Keterbatasan sarana dan prasarana sebagai penunjang dari pelayanan kesehatan.

### **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah dijabarkan tersebut dan agar masalah yang diteliti lebih terfokus pada permasalahan yang diteliti, maka penulis memfokuskan permasalahan tersebut pada aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana.

### **1.4 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan uraian diatas, maka masalahnya adalah: “Bagaimanakah penerapan standar pelayanan di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur?”.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan Puskesmas Parit Mayor dalam memberikan pelayanan kesehatan.
2. Untuk mengetahui waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Parit Mayor.
3. Untuk mengetahui biaya pelayanan di Puskesmas Parit Mayor.
4. Untuk mengetahui produk pelayanan di Puskesmas Parit Mayor.
5. Untuk mengetahui sarana dan prasaran di Puskesmas Parit Mayor.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya atau menambah wawasan serta pengetahuan penulis mengenai administrasi negara khususnya mengenai penerapan standar pelayanan di Puskesmas Parit Mayor. Peneliti juga dapat menerapkan ilmu yang telah didapat di jurusan administrasi publik khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Untuk menerapkan standar pelayanan khususnya di Puskesmas Parit Mayor.
- b. Untuk meningkatkan standar pelayanan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan.