

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap tahun, 5 sampai 8,4 juta orang meninggal dipengaruhi oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di Negara dengan pendapatan rendah dan menengah atau sekitar 15% dari jumlah kematian total di Negara tersebut. Hilangnya produktifitas akibat rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di Negara tersebut diestimasikan sebesar 1,4 sampai 1,6 triliun USD setiap tahunnya (WHO, 2020).

Terdapat berbagai faktor yang memberikan pengaruh pada kesehatan seseorang. Satu dari berbagai faktor tersebut yaitu layanan kesehatan. Berdasarkan perundang-undangan RI Nomor 36 Tahun 2014, pelayanan kesehatan merupakan masing-masing langkah ataupun aktivitas yang diadakan dengan tersusun, tersistematis, dan berhubungan bagi masyarakat. Dalam pasal 28 H ayat 1 UUD 1945, masing-masing seseorang mempunyai hak memperoleh layanan kesehatan yang berkualitas, mudah diakses, dan aman.

Kualitas pelayanan mencakup promosi, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan pengurangan rasa sakit. Kualitas kesehatan dapat diukur dan terus ditingkatkan melalui penyediaan layanan kesehatan berbasis bukti yang mempertimbangkan kebutuhan dan prevensi pengguna layanan pasien, warga, dan komunitas (WHO, 2020).

Dalam melihat kualitas layanan yang diberi dari penyedia pelayanan kesehatan dilaksanakan menggunakan langkah perbandingan antar standarisasi layanan yang sebelumnya sudah ditentukan. Sedangkan pendapat publik yang datang mengunjungi ke penyedia layanan kesehatan tersebut dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan. Pandangan masyarakat merupakan faktor yang menentukan adanya kunjungan kembali oleh pasien (Gurning, 2018).

Pelayanan kesehatan tidak juga dilakukan di rumah sakit, namun juga di klinik maupun puskesmas. Puskesmas Menjadi unit pelaksanaan teknis pada tingkat kecamatan yang mempunyai tanggung jawab atas penyelenggara pembangunan kesehatan pada kawasan kerjanya (BAPENAS, 2018). Salah satu upaya membangun kesehatan yaitu menambah tingkat kualitas layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat ditetapkan dari 5 faktor yang disebut sebagai istilah kualitas layanan *Service Quality* (SERVQUAL) yakni *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*. Kualitas pelayanan kesehatan akan tercapai apabila terpenuhinya harapan oleh kenyataan pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien atau masyarakat yang datang dan berkunjung ke pelayanan kesehatan atau puskesmas. Pemberian layanan kesehatan secara medis dan juga non-medis yang diberi kepada publik maupun pasien yang datang berkunjung ke pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Suwuh, Maramis, & Wowor, 2018).

Di Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan pada tahun 2020 dikunjungi sebanyak 23042 kunjungan Pasien. Jumlah tercatat menurun jika

dibandingkan dengan total pengunjung di tahun 2019 yang dikunjungi mencapai 42713 kunjungan Pasien. Jumlah kunjungan pasien di puskesmas Sentosa Baru merupakan yang paling rendah di Kota Medan.

Hasil survei awal di Puskesmas tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan belum maksimal. Hal tersebut memungkinkan menjadi faktor yang menyebabkan menurunnya angka kunjungan pasien pada tahun 2020. Pada Proses pelayanan di Puskesmas tersebut kinerja petugas puskesmas belum maksimal. Berdasarkan survei awal Petugas kesehatan puskesmas tidak memaksimalkan waktu yang ada untuk melayani pengunjung puskesmas tersebut.

Dalam memberi layanan secara baik tentu senantiasa diusahakan dengan meningkatkan mutu layanan sehingga mewujudkan kesetaraan kesehatan yang maksimal untuk semua kalangan. Menurut Hukum Kebijakan Kementerian Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas butuh terdapat layanan kesehatan secara baik serta berkualitas dari pelaksana kesehatan. Oleh karena itu, menuntut hasil kerja yang baik agar angka kunjungan pasien semakin tinggi dapat terselenggara dengan baik. Puskesmas mampu melakukan pengukuran mutu layanan melalui pasien dengan balasan pada sesuatu yang diperoleh ataupun cara layanan yang diperoleh pasien pada pusat layanan itu sendiri hingga mampu sebagai bahan rujukan dalam meningkatkan mutu layanan.

Bersumber pada uraian diatas maka diperlukan kajian mendalam sehubungan dengan kualitas pelayanan. Peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut sehingga peneliti

melaksanakan penelitian berjudul “Tinjauan kualitas pelayanan di Puskesmas Sentosa Baru”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian ini mampu dibuat dengan rumusan berikut: “Bagaimana gambaran beberapa faktor yang berkaitan pada kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Sentosa Baru Kota Medan?”.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran beberapa faktor yang berkaitan pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran *tangible* atau bukti langsung dalam kualitas layanan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan
2. Untuk mengetahui gambaran *reliability* atau kehandalan dalam kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.
3. Untuk mengetahui gambaran *Responsiveness* atau ketanggapan dalam kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.
4. Untuk mengetahui gambaran *assurance* atau jaminan dalam kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru Medan Kota Medan.
5. Untuk mengetahui gambaran *Empathy* atau empati dalam kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan tentang gambaran yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Serta meninggalkan pelajaran bermanfaat untuk peneliti sehingga mampu memiliki pemikiran dengan dinamis maupun analisis pada waktu mendatang serta menjadi wujud penggunaan atas ilmu dan wawasan yang didapat pada saat kuliah.

1.4.2 Bagi Dunia Pendidikan

Menjadi bahan ajar pembelajaran di Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara juga sebagai bahan ajar serta pedoman untuk riset berikutnya.

1.4.3 Bagi Puskesmas

Sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.

1.4.4 Bagi Masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dan derajat kesehatan masyarakat di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan.