

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Konteks pelayanan publik yang mutlak dilakukan oleh Pemerintah. Maka agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan tersebut tercapai maka diharuskan sudah terpenuhi beberapa hal yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan, mudah dijangkau masyarakat, dan bermutu, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan akhirnya masyarakat akan memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan yang tersedia dan efektif tersebut (Hariyoko et al., 2021).

Terdapat perbedaan antara berobat ke puskesmas, Rumah Sakit, dan klinik walaupun sejatinya semua memiliki fungsi yang sama yaitu memberikan pelayanan dibidang kesehatan untuk masyarakat yang sakit/ membutuhkan. Tetapi dalam hal wilayah kerja jauh berbeda dimana puskesmas memiliki cakupan wilayah kerja sedangkan rumah sakit dan klinik tidak (Lestari, 2017).

Sedangkan untuk klinik lebih kearah pelayanan kesehatan individu yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik (Puskesmas et al., 2019)

Menurut UUD RI no.36 tahun 2009, pasal 1 ayat 2 tentang kesehatan “sumber daya di bidang kesehatan yaitu termasuk semua jenis baik dana, tenaga dan bahan medis, serta obat-obatan dan alat kesehatan juga fasilitas dan teknologi kesehatan yang tersedia dan dapat digunakan untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan pemerintah”. Maka sumber daya kesehatan yang terdapat di kecamatan Amplas harus sesuai dengan yang tercantum di UU RI agar demand masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dapat terpenuhi.

Pada UU RI pasal 1 ayat 6 dijelaskan “tenaga kesehatan adalah semua yang berdedikasi pada bidang pelayanan kesehatan dan mempunyai wawasan dan keahlian yang didapatkan dari pendidikan yang, beberapa diantaranya memerlukan izin peraktek pelayanan kesehatan”. Petugas kesehatan termasuk salah satu faktor yang berpengaruh terhadap permintaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kecamatan Amplas dikarenakan jumlah ketersediaan petugas dan juga sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat berpengaruh terhadap demand seperti yang terdapat dalam Permenkes No.43 tahun 2019 pasal 1 dan 2 dijelaskan bahwa “ seluruh tenaga kesehatan maupun non-kesehatan diharuskan untuk bekerja sesuai dengan pedoman / aturan yaitu : standart profesi, SPM, SOP, dan etika profesi”.

Pada UU RI No.36 tahun 2009 pada pasal 1 ayat 7 dikatakan, “ bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah alat maupun tempat untuk melangsungkan upaya / kegiatan pelayanan kesehatan termasuk upaya promotif, kuratif, preventif, dan rehabilitatif “. Fasilitas yang dimaksud ialah sarana & prasarana kesehatan yang tersedia di Kecamatan Amplas seperti yang terdapat dalam PERMENKES No. 43 Tahun 2019 Pasal 14 Ayat 2 Tentang Puskesmas, dijelaskan bahwa selain kendaraan puskesmas keliling, puskesmas dilengkapi dengan ambulans dan kendaraan lain (mobil puskesmas, ambulans keliling). Hal tersebut tidak sesuai dengan yang terdapat di puskesmas Amplas karena hanya tersedia 1 unit mobil ambulans yang berfungsi untuk mengantar jemput pasien dengan kondisi tertentu seperti darurat.

Pemahaman masyarakat tentang permintaan pelayanan kesehatan seperti terdapat dalam penelitian terdahulu yang sejalan yaitu sebagai berikut : :

1. Penelitian, dalam Hastuti yang dikemukakan oleh Sulistiawati tahun 2004

“ permintaan untuk pelayanan kesehatan pada Desa Wireuna Kecamatan Palu Selatan, mengatakan bahwa pengetahuan masyarakat mempengaruhi permintaan kesehatan walaupun secara tidak langsung melalui permintaan masyarakat”.

2. Penelitian Munandar “permintaan dari penduduk terkait pelayanan kesehatan kelurahan Bara-Baraya Selatan pada 2003 , dikatakan bahwa untuk mencari pelayanan kesehatan merupakan tuntutan dari 89,7 % masyarakat yang berpengetahuan luas.

Kecamatan Amplas memiliki penduduk yang berjumlah 133.049 jiwa, dan berada di wilayah kerja puskesmas Amplas (data primer puskesmas tahun 2021). Puskesmas Amplas merupakan puskesmas rawat jalan satu-satunya yang ada di Kecamatan Amplas yang menaungi 7 kelurahan yaitu Harjosari I, Siti Rejo II, Amplas, Siti Rejo III, Harjosari II, Timbang Deli, dan Bangun Mulia. Berdasarkan laporan tahunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas Amplas tahun 2021 sebanyak 44.096. Berdasarkan indikator jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas (data profil puskesmas Amplas tahun 2021).

Dalam UU RI No.36 pada pasal 2 ayat 2 dijelaskan, “bahwa untuk keadaan darurat , tempat pelayanan kesehatan dilarang menolak pasien serta meminta uang muka baik milik pemerintah maupun swasta “. Hal tersebut sesuai dengan pembiayaan kesehatan yang harus dikeluarkan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan kesehatan (UUD RI no.36 tahun 2009).

Menurut data kuesioner yang diperoleh dari wawancara ke beberapa responden di wilayah Amplas maka diperoleh gambaran, bahwa alasan masyarakat enggan berobat ke puskesmas yaitu dikarenakan sistem antrian yang panjang dan lama, ketersediaan dokter / nakes lainnya tidak sesuai prosedur yang ada. Fasilitas kesehatan yang kurang lengkap seperti alat-alat kesehatan. Serta biaya yang harus dikeluarkan masyarakat jika mereka tidak memiliki BPJS kesehatan, seperti biaya administrasi.

Penyedia pelayanan kesehatan seperti klinik, puskesmas, dan RS seharusnya menyediakan pelayanan kesehatan sesuai dengan demand/permintaan dari masyarakat agar kedepannya sistem kesehatan di Indonesia dapat meningkat sesuai dengan derajat kesehatan seharusnya yang ingin dicapai. Seperti yang terdapat dalam UU RI No. 36 tahun 2009.

Indeks cakupan kunjungan pasien menurut Kemenkes yaitu sebesar 83,6% (*sumber:profil kesehatan indonesia 2022*). sedangkan menurut data puskesmas cakupan kunjungan yang harus dicapai oleh puskesmas Amplas adalah sebesar 84,48 % sedangkan menurut data profil dari puskesmas hanya diperoleh cakupan sebesar 75,68 % hal ini tentu masih menjadi masalah terhadap kinerja puskesmas (*sumber:data puskesmas 2021*).

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa faktor berhubungan demand pada penduduk terkait pelayanan kesehatan di puskesmas Amplas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor Yang Berhubungan Dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota Medan”

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor Yang Berhubungan Dengan Demand (Permintaan) Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota Medan”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk melihat faktor yang berhubungan dengan demand masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di kecamatan Amplas Kota Medan.

### 1.3.2 Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan :

1. Tenaga kesehatan dengan *demand* masyarakat dalam pelayanan kesehatan.
2. Sarana & prasarana dengan *demand* masyarakat dalam pelayanan kesehatan.
3. Biaya kesehatan dengan *demand* masyarakat dalam pelayanan kesehatan.
4. Waktu tunggu dengan *demand* masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah informasi bagi masyarakat tentang pelayanan kesehatan terutama yang berhubungan dengan demand masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

### 2. Manfaat bagi instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait upaya meningkatkan sistem pelayanan kesehatan kedepannya sesuai dengan demand masyarakat.

### 3. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang demand masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, serta dapat digunakan

sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian tersebut.



UNIVERSITAS SUMATERA  
SUMATERA UTARA MEDAN