

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah memutuskan bahwa kesehatan adalah investasi, hak dan kewajiban setiap orang. Di dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 telah dijelaskan bahwa kesehatan ialah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif.

Pelayanan kesehatan yang memadai, bersama dengan pangan dan pendidikan, adalah pilar masyarakat dan salah satu kebutuhan utama untuk menjamin kesehatan. Untuk menjamin kesehatan, diperlukan suatu sistem yang mengatur pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang berpusat pada kebutuhan, keinginan, dan nilai sebagai titik tolak penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan. Masyarakat berharap bahwa pelayanan kesehatan diberikan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, adil, dan tidak diskriminatif, sehingga hak pasien sebagai penerima pelayanan dilindungi (Sri Irmawati, H. Sultan M., 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan, menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, mencakup kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan

kebutuhan rata-rata penduduk dan sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Penyedia layanan kesehatan harus selalu menjaga mutu layanan mereka kepada masyarakat karena mutu menjadi salah satu elemen penting dalam setiap pelayanan kesehatan (Anisah et al., 2021).

Organisasi kesehatan melakukan upaya untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mencegah dan menyembuhkan penyakit. Ini dikenal sebagai pelayanan kesehatan (Kurniawan, 2022).

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan layanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi dengan didukung oleh sumber daya yang memadai kepada individu yang membutuhkannya. "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan," kata Pasal 28 H Ayat (1) UU Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Wulan, 2020).

Pelayanan kesehatan adalah salah satu jenis pelayanan yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitasnya. Pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai kegiatan atau usaha dari institusi penyediaan pelayanan kesehatan yang terorganisir yang bersumber pada tujuan nasional untuk mencapai kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk menjaga kesehatan mereka sendiri adalah bagian penting dari kehidupan manusia (Savira & Subadi, 2023).

Langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing perusahaan kesehatan Indonesia adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Seperti yang ditunjukkan oleh perkembangan terbaru, orang-orang yang menggunakan layanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta semakin menginginkan layanan yang berkualitas (Anisah et al., 2021).

Pelayanan publik dan masalah kehidupan bersama diatur oleh pemerintah. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara bertanggung jawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui pelayanan publik. Pelayanan prima merupakan tugas utama pemerintah dan tolak ukur kinerja pemerintah (Ratnasari, D. 2020).

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah unit pelaksana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang didirikan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan kesehatan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat berfungsi sebagai pusat tombak untuk menyediakan layanan kesehatan yang optimal. Puskesmas, sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, murah, adil, dan merata (Anwary, 2020).

Puskesmas didirikan oleh pemerintah Indonesia sebagai jenis pelayanan kesehatan untuk mencapai pemerataan kesehatan. Puskesmas menerapkan program pencegahan (*preventif*), peningkatan (*promotif*), pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*) untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat (Arnaya & Niryana, 2021).

Pemerintah telah mendirikan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Puskesmas terletak di setiap kecamatan. Puskesmas adalah unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran masyarakat dalam bidang kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh (Wulan, 2020).

Keluarga miskin mendapatkan banyak manfaat dari pusat kesehatan. Adanya puskesmas setidaknya memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang layak dan mudah dijangkau. Puskesmas melakukan tiga fungsi: 1) Menjadi pusat penggerak pembangunan dari sudut pandang kesehatan; 2) Menjadi pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat; dan 3) menyediakan layanan kesehatan primer (Sri Irmawati, H. Sultan M., 2019).

Prinsip-prinsip seperti proses dan prosedur harus ditetapkan tepat waktu, harus diketahui oleh semua pihak, disiplin dalam pelaksanaan, dan mengikuti prosedur menentukan pelayanan puskesmas yang baik. Bila perlu kita harus menciptakan suasana yang mendukung bagi berkembangnya budaya organisasi untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, berkualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera masyarakat (Rani et al., 2020).

Pelayanan kesehatan harus terus menerus, tersedia, dapat diterima, wajar, mudah dicapai, dan mudah dijangkau. Pelayanan kesehatan yang disempurnakan sehingga memenuhi kebutuhan pasien dan memungkinkan penyelenggaraan sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan dikenal sebagai mutu (Anwary, 2020).

Secara fakta, puskesmas tidak memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pasien dan konsumen. Ini karena banyaknya masalah yang dihadapi pasien ketika mereka pertama kali datang ke puskesmas, seperti pelayanan awal, cara aparaturnya menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat, dan kebersihan puskesmas. Akibatnya, pasien akhirnya akan pindah ke klinik untuk mendapatkan layanan yang lebih baik (M et al., 2020).

Salah satu puskesmas yang menyediakan layanan rawat jalan adalah Puskesmas Patumbak. Tabel berikut dapat digunakan untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien di Puskesmas Patumbak Pada Tahun 2023

Bulan	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rujukan	Persalinan	Jumlah
Januari	1.739	4	247	0	1.990
Februari	1.654	5	246	0	1.905
Maret	1.501	3	235	0	1.739
April	1.264	5	210	0	1.479
Mei	1.552	8	319	1	1.880
Juni	1.248	9	269	0	1.526
Juli	1.547	6	314	0	1.867
Agustus	1.545	10	286	4	1.845
September	1.508	7	275	2	1.792
Oktober	1.488	4	303	1	1.796
November	1.632	7	244	0	1.883
Desember	1.684	4	200	2	1.890
Total					21.592

Sumber : UPT Puskesmas Patumbak Tahun 2023

Tabel di atas menunjukkan penurunan data kunjungan tahun 2023 dari Januari hingga Desember. Semua data kunjungan pasien diperoleh dari penelitian bidang pelayanan Puskesmas Patumbak pada tanggal 22 Februari 2024. Penurunan jumlah kunjungan pasien disebabkan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Patumbak, terutama bagi masyarakat yang kurang mampu.

Dari hasil observasi awal peneliti mengambil kesimpulan bahwa Puskesmas Patumbak masih mendapatkan keluhan dari masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, khususnya pelayanan kesehatan Puskesmas Patumbak maupun tentang medis yang tersedia di Puskesmas Patumbak. Selain itu, pasien juga menyampaikan beberapa keluhan tentang layanan yang diberikan. Beberapa di antaranya termasuk kekurangan fasilitas dan sarana di beberapa alat medis kesehatan, petugas puskesmas yang masih berperilaku tidak sopan di depan orang lain saat mereka bekerja, tempat parkir yang belum memadai, dan kurangnya keamanan untuk kendaraan umum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana memperbaiki pelayanan yang belum optimal. Oleh karena itu, peneliti memilih judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Hubungan Faktor *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan faktor *tangible* (bukti fisik) terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak
2. Untuk mengetahui faktor *reliability* (kehandalan) terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas patumbak
3. Untuk mengetahui faktor *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak
4. Untuk mengetahui faktor *assurance* (jaminan) terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak
5. Untuk mengetahui faktor *emphaty* (empati) terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan kepada Puskesmas Patumbak agar bisa memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak. Dan penelitian ini dilakukan untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak.