

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara berhak atas kesehatannya karena dijamin oleh konstitusi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 27 alinea kedua yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dengan menggunakan kalimat ini sebagai pedoman terlihat bahwa semua warga negara tanpa terkecuali memiliki hak yang sama atas penghidupan dan pekerjaan. Yang di maksud dengan “penghidupan” adalah hak untuk memperoleh kedua kebutuhan material seperti sandang, pangan, dan tempat tinggal yang aman serta kebutuhan non materi seperti kesehatan dan spiritualitas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan seperangkat sarana yang menunjang pemeliharaan kesehatan warga serta perseorangan dengan lebih menekankan pada pemeliharaan preventif dan promotif untuk mencapai tujuan kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya .

Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Guna melakukan kewajiban utama serta peranannya, diresmikan standar ketenagaan Puskesmas yang terdiri dari 10 kategori tenaga (Permenkes No. 75/2016), yakni 1) dokter, 2) dokter gigi,

3) perawat, 4) bidan, 5) farmasi, 6) kesehatan masyarakat, 7) sanitarian, 8) gizi, 9) laboratorium medis dan 10) tenaga umum (Ali & et al, 2018).

Setiap tindakan yang dilakukan secara individu atau kolektif dalam suatu perusahaan untuk menegakkan dan meningkatkan kesejahteraan, mencegah dan mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan orang, keluarga, kelompok, dan masyarakat disebut sebagai pelayanan kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan yaitu buat penuhi keperluan orang ataupun warga buat menanggulangi, menetralkan, ataupun menormalkan permasalahan terkait kesehatan yang mungkin ada di masyarakat. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan dibidang kesehatan.

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik serta berkualitas seharusnya penuhi kepuasan penderita, sebab kepuasan penderita ialah perihal yang amat penting dalam memperhitungkan kualitas pelayanan kesehatan. Selain memberikan pelayanan yang berkualitas, fasilitas pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang aman sesingga tidak terjadi insiden yang membahayakan atau bahkan merugikan pasien. Karena itu pentingnya untuk menyusun sistem manajemen untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan terjadi (Dewi et al., 2020).

Puskesmas wajib menerapkan Standar Pelayanan Minimal yang juga berfungsi sebagai administrasi utama Puskesmas sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal guna menjamin tersedianya akses berkelanjutan terhadap pelayanan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknisi Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah.

12 indikator SPM pada Puskesmas Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas diantaranya :

1. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil
2. Pelayanan Kesehatan ibu bersalin
3. Pelayanan Kesehatan bayi baru lahir
4. Pelayanan Kesehatan balita
5. Pelayanan Kesehatan pada usia Pendidikan dasar
6. Pelayanan Kesehatan pada usia produktif
7. Pelayanan Kesehatan pada usia lanjut
8. Pelayanan Kesehatan pada penderita hipertensi
9. Pelayanan Kesehatan pada penderita Diabetes Melitus
10. Pelayanan Kesehatan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) berat
11. Pelayanan Kesehatan orang terduga tuberkulosis

12. Pelayanan Kesehatan orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (HIV)

SPM atau Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib dan berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Jelas bahwa semua rumah sakit dan puskesmas akan menggunakan Peraturan Pemerintah tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Minimal di Bidang Kesehatan yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pemerintah Republik Indonesia memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, khususnya di bidang pelayanan kesehatan, kemudian menerbitkan Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar dalam Standar Minimal di Bidang Kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019).

Menurut perspektif pengguna, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang diselenggarakan dengan cara yang baik dan sopan, tepat waktu, tanggap, serta mampu mencegah dan mengurangi penyakit yang dialami pasien. Persepsi masyarakat terhadap suatu layanan, merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada akhirnya akan membentuk kepuasan pelanggan (Mustanir, 2022).

Puskesmas Jemaja Timur terletak di Desa Ulu Maras Kabupaten Kepulauan Anambas. Sesuai dengan kebijakan keputusan Kepala UPT Puskesmas Jemaja Timur Nomor 006/SK.PKM-JETIM/C/VII/03.18 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis di UPT Puskesmas Jemaja Timur. Alur pelayanan pasien di UPT Puskesmas

Jemaja Timur sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku, tujuannya sebagai acuan petugas agar pasien dan keluarga pasien memperoleh informasi dan pemahaman terhadap tahapan dan prosedur pelayanan klinis. Puskesmas jemaja timur memiliki 3 Dokter, 2 Dokter Umum dan 1 Dokter Gigi. Jam kerja pelayanan dimulai Senin-Kamis jam 08-14.00, Jum'at jam 08.00- 11.00, Sabtu jam 08.00-12.00, waktu istirahat jam 12.00-13.00. Jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Jemaja Timur yaitu, Rawat Jalan, Pelayanan Gawat Darurat 24 jam, Rawat Inap, Pelayanan Persalinan 24 jam, Pelayanan Farmasi, dan Laboratorium.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Masyarakat Penerima Layanan di Puskesmas Jemaja Timur Tahun 2020-2021.

Data layanan	2020	2021
Rawat jalan	4.602	1.652
Rawat inap	40	34
Rujukan	162	154
Total	4.804	1.840
Total keseluruhan		6644

Sumber: Dokumen Pencatatan Kunjungan Puskesmas Jemaja Timur 2021

Berdasarkan table 1.1 diatas menjelaskan bahwa data kunjungan penerima layanan di puskesmas jemaja timur diatas, dapat dilihat bahwa data kunjungan pasien pada tahun 2020 berjumlah 4.804 pasien sedangkan pada tahun 2021 berjumlah 1.840 pasien. Adapun dari penjelasan diatas dilihat dari total kunjungan pasien pertahunnya begitu sangat besar meskipun tahun terakhir kunjungan mengalami penurunan.

Penurunan kunjungan pasien di Puskesmas Jemaja Timur terjadi karena ada ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima pasien, dan data diatas tersebut menunjukkan masih dibutuhkan pelayanan kesehatan yang tepat, cepat yang sesuai dengan harapannya masyarakat serta untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap efektivitasnya. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan permasalahan pada pelayanan di puskesmas jemaja timur belum efektif serta sarana prasarana yang kurang memadai.

Prosedur pelayanan di puskesmas disusun dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dituangkan dalam dokumen tata kelola yang ditetapkan oleh Kepala Puskesmas. Prosedur kerja dalam tata kelola Puskesmas menggambarkan hubungan dan mekanisme kerja antar Posisi Jabatan dan fungsi organisasi. Prosedur kerja puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan kesehatan perorangan maupun pelayanan kesehatan masyarakat, dituangkan dalam bentuk Standar Operating Prosedur (SOP) pelayanan kesehatan, pelayanan penunjang kesehatan serta pelayanan manajemen, meliputi :

- 1) Ruang Pendaftaran, Administrasi dan Rekam Medis
- 2) Ruang Pemeriksaan Umum
- 3) Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut
- 4) Ruang Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak, Keluarga Berencana dan MTBS
- 5) Ruang Imunisasi
- 6) Ruang Pelayanan Farmasi
- 7) Ruang Laboratorium

- 8) Ruang Gawat Darurat 24 Jam
- 9) Ruang Rawat Inap
- 10) Ruang Persalinan
- 11) Tata Usaha/Administrasi
- 12) Pelayanan Jaringan Puskesmas (Puskesmas Pembantu)

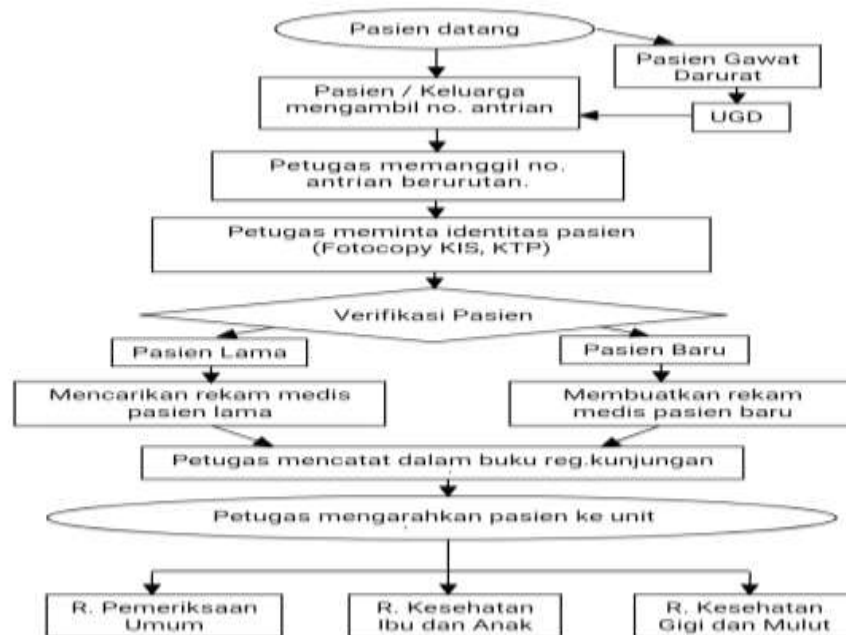
SOP diusulkan oleh pelaksana kegiatan sesuai kebutuhan kemudian ditetapkan oleh Kepala UPT Puskesmas/Pemimpin BLUD. SOP tersebut kemudian disosialisasikan kepada pihak-pihak terkait, baik internal maupun eksternal. SOP yang telah disusun, dilakukan evaluasi secara berkala dan dapat dibuat SOP baru atau revisi jika diperlukan.

SOP alur pendaftaran UPT Puskesmas Jemaja Timur langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Pasien/keluarga datang mengambil nomor antrian, ke petugas pendaftaran memprioritaskan pasien gawat darurat
2. Petugas loket meminta Pasien Gawat Darurat langsung masuk UGD
3. Petugas loket memanggil nomor antrian secara berurutan.
4. Petugas pendaftaran meminta identitas pasien (Fotocopy KTP, KK, Kartu KIS).
5. Petugas memverifikasi kunjungan pasien, bila pasien baru, dibuatkan rekam medis baru, bila pasien lama petugas lain mencari rekam medis di rak penyimpanan.
6. Petugas loket mencatat dalam buku register kunjungan pasien.

7. Penerimaan redistribusi pendaftaran bila, pasien tidak membawa kartu identitas. (KTP/KK/Kartu BPJS).
8. Petugas loket meminta pasien menunggu di ruang pelayanan yang dituju.
9. Petugas loket mengarahkan pasien ke ruang pelayanan yang dituju.

Gambar 1.1 Sop alur pelayanan pendaftaran Puskesmas Jemaja Timur, yaitu:



Sumber: Puskesmas Jemaja Timur

Pengelolaan Sumber Daya Manusia merupakan pengaturan dan pengambilan kebijakan yang jelas, terarah dan berkesinambungan mengenai sumber daya manusia pada suatu organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhannya baik pada jumlah maupun kualitas yang paling menguntungkan, sehingga organisasi dapat mencapai tujuan secara efisien, efektif, dan ekonomis. Organisasi modern menempatkan karyawan pada posisi terhormat yaitu sebagai aset berharga

(*brainware*) sehingga perlu dikelola dengan baik, mulai penerimaan, selama aktif bekerja maupun setelah purna tugas. Perencanaan Pegawai merupakan proses yang sistematis dan Strategis untuk memprediksi kondisi Jumlah PNS atau Non PNS, jenis Kualifikasi, keahlian dan kompetensi yang diinginkan di masa depan melalui Analisis Beban Kerja dan diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan baik agar pelayanan di Puskesmas dapat lebih baik dan hasilnya meningkat.

Table 1.2 SDM kesehatan yang ada di Puskesmas Jemaja Timur, 2022 :

No	Jenis Tenaga	Jumlah	Status	Standar Kebutuhan	Perhitungan Analisis Beban Kerja	Kekurangan
1	Dokter	2	1 PNS, 1 PTT	3	3	1
2	Dokter Gigi	1	PNS	3	3	2
3	S1 Keperawatan + Ners	2	1 PNS, 1 PTT	3	3	1
4	Sanitarian	1	PNS	1	1	0
5	S1 Gizi	1	PNS	2	2	1
6	S1 Fisioterapis	1	PTT	1	1	0
7	S1 Kesehatan lingkungan	1	PTT	1	1	0
8	D4 Gizi	1	PTT	1	1	0
9	D3 Keperawatan	16	8 PNS, 8 PTT	14	14	Lebih 2
10	D3 Kebidanan	11	7 PNS, 4 PTT	22	22	11
11	D3 Farmasi	1	PNS	2	2	1
12	Manajemen Keuangan	1	PTT	1	1	0

13	Administrasi	6	1 PNS, 1 PTT	2	2	Lebih 4
14	Security	3	PTT	3	3	0
15	Pramu Kebersihan	6	PTT	5	5	Lebih 1
16	Supir Ambulance	1	PTT	2	2	1
17	PLKB	1	PTT	1	1	0
18	Tenaga Pelaksana	1	PTT	1	1	0
19	Dapur	1	PTT	1	1	0
20	Laundry	1	PTT	1	1	0
21	Tenaga Bidan (NS)	1	PTT	1	1	0
Jumlah		60	22 PNS, 38 PTT	71	71	18

Sumber: UPT Puskesmas Jemaja Timur

Berdasarkan Kesimpulan dari SDM kesehatan yang dimiliki Puskesmas Jemaja Timur, bahwa jumlah Tenaga Kerja Kesehatan sebanyak 60 orang status PNS dan PTT, Standar kebutuhan berjumlah 71 orang, perhitungan analisa beban kerja sebanyak 71, dan kekurangan sumber daya manusia 18 orang di masing-masing jenis tenaga kesehatan.

Standar SDM kesehatan yang kompeten :

- 1) Meningkatnya pemenuhan dan pemerataan SDM Kesehatan yang berkualitas
 - a. Persentase puskesmas yang sudah memiliki minimal 1 dokter
 - b. Persentase puskesmas dengan 9 jenis nakes sesuai standar
 - c. Persentase RSUD Kab/Kota yang dengan 4 dokter spesialis dasar dan 3 spesialis lainnya

- 2) Meningkatkan kompetensi dan sistem pendidikan pelatihan SDM, Jumlah SDM yang ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan 9 penyakit prioritas
- 3) Meningkatkan sistem pembinaan jabatan dan karier SDM Kesehatan, Presentase penyelenggaraan uji kompetensi jabatan kesehatan di instansi pusat dan daerah yang terakreditasi.

Adapun fenomena permasalahan yang terjadi :

1. Pelayanan di Puskesmas Jemaja Timur belum efektif, masih banyak staf yang bersifat acuh tidak acuh dan terkesan cuek dalam melayani masyarakat serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit.
2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kelengkapan alat dan ketersediaan obat yang masih kurang sehingga membuat masyarakat kurang puas.

Bersumber pada uraian diatas, penelitian di Puskesmas Jemaja Timur jadi sangat menarik buat diteliti dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah Penelitian ini yaitu Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jemaja Timur Kabupaten Kepulauan Anambas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini yaitu bisa dijadikan sumber rujukan buat pihak- pihak yang mau melaksanakan penelitian khususnya yang menyangkut Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas khususnya dibidang Ilmu Pemerintahan dan materi masukan untuk peneliti serupa pada waktu yang akan tiba.

1.4.2 Manfaat Praktis

Untuk meningkatkan pengetahuan serta membuat pola pikir publik dinamis dan menerapkan ilmu yang dihasilkan Penulis sepanjang studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Maritim Raja Ali Haji