

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Karimun merupakan suatu wilayah yang berada di Provinsi Kepulauan Riau. kabupaten ini memiliki luas wilayah 7.984 km², dengan luas daratan 1.524 km² dan luas lautan 6.460 km². jumlah penduduk keseluruhan sebanyak 174.784 jiwa yang terdapat di 198 pulau dengan 67 diantaranya berpenghuni yang ada di Kabupaten Karimun (Profil *Kabupaten Karimun*, 2021).

Kabupaten Karimun ini termasuk ke dalam wilayah yang sangat strategis untuk pengembangan berbagai kegiatan. karena letaknya yang berbatasan langsung dengan dua negara tetangga, yaitu Singapura dan Malaysia dan hanya disatukan dengan perairan selat Singapura (*Phillip channel*). Selain itu, wilayah administrasi Kabupaten Karimun ini berbatasan dengan kota Batam, sebagian Kepulauan Riau dan sebagian wilayah Provinsi Riau.

Kabupaten Karimun terdiri dari 12 kecamatan diantaranya yaitu Kecamatan Moro, Kecamatan Durai, Kecamatan Kundur, Kecamatan Kundur Utara, Kecamatan Kundur Barat, Kecamatan Ungar, Kecamatan Belat, Kecamatan Karimun, Kecamatan Buru, Kecamatan Meral, Kecamatan Tebing, dan Kecamatan Meral Barat. (Karimun, 2022). dari 12 kecamatan diatas terdapat kecamatan buru yang terletak diantara Kecamatan Kundur (kiri) dan Kecamatan Karimun (kanan).

Kecamatan Buru memiliki 2 Kelurahan dan 2 Desa. adapun kelurahan dan desa serta jumlah penduduk di Kecamatan Buru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Kelurahan dan Desa di Kecamatan Buru Tahun 2023

No	Kelurahan/Desa	Jumlah Penduduk		
		L	P	L-P
1	Kelurahan Buru	1.809	1.676	3.485
2	Kelurahan Lubuk Puding	1.652	1.578	3.230
3	Desa Tanjung Hutan	774	682	1.456
4	Desa Tanjung Batu Kecil	850	712	1.562
Jumlah Keseluruhan		9.733 orang		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Pertumbuhan penduduk di Kecamatan Buru semakin berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, sehingga perlunya penguatan dari berbagai sektor termasuk di bidang pelayanan kesehatan. Perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan juga semakin tinggi serta kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat pula. Oleh karena itu untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan sebaik mungkin.

Permasalahan terhadap kesehatan ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap masyarakat. Semua orang menginginkan hidup sehat karena dengan itu mereka akan dinilai sangat berharga dan mahal. Terlepas dari itu kesehatan juga merupakan bagian terpenting dari kesejahteraan masyarakat. Dan oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat ialah dengan cara mendapatkan pelayanan kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi, "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 28 H Ayat 1)

Dalam upaya memberikan layanan kesehatan masyarakat yang maksimal membutuhkan suatu unit pelaksana teknis (UPT) yang melaksanakan pelayanan sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing. unit pelaksana teknis tersebut bertanggungjawab atas kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. hal ini berkaitan dengan tata kelola perangkat daerah yang mengatur beberapa peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk didalamnya Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri Kesehatan RI. dan dalam pelaksanaannya, kita perlu menemukan berbagai pertanyaan mengenai sebutan unit pelaksana teknis atau dengan singkatan UPT.

Kita juga sering menemukan sebutan berbeda yang digunakan di beberapa daerah. Sebagian daerah menggunakan Puskesmas dan sebagian lainnya menggunakan UPT Kesehatan dan UPTD Kesehatan. ada juga yang beranggapan bahwa sama saja. sebenarnya Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) merupakan sebutan bagi salah satu Unit Pelaksana Teknis Kesehatan, maka ketika kita berbicara mengenai Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) maka pastinya itu merupakan bagian dari unit pelaksana kesehatan, sebaliknya ketika kita berbicara tentang Unit Pelaksana Teknis Kesehatan (UPT) maka belum tentu itu adalah Puskesmas, bisa jadi Rumah Sakit yang juga merupakan UPT Kesehatan (Madolan, 2017).

Penyelenggaraan kesehatan kepada masyarakat merupakan salah satu upaya pemerintah adalah dengan membangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat. Unit yang dibangun adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan

Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Ramadhan et al., 2021).

Kesadaran masyarakat akan hadirnya layanan kesehatan oleh instansi kesehatan harus memiliki tuntutan tinggi pada aspek akuntabilitas layanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk sarana dan prasarana pada instansi pelayanan tersebut harus berkualitas tinggi dan memenuhi syarat Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam artian setiap layanan kesehatan haruslah menunjukkan kinerja untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat yang dilayani (Dimuru, 2021).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, pelayanan yang diberikan harus memiliki ciri ciri yaitu adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (Haryanto & Suranto, 2012) menjelaskan ciri-ciri pelayanan kesehatan yang professional sebagai berikut ;

1. Efektif, merupakan layanan diberikan yang lebih mengutamakan pada pencapaian suatu permasalahan yang telah terjadi sehingga menjadi sasaran dan tujuan pelayanan.
2. Sederhana, merupakan pelayanan secara cepat yang dilakukan , sehingga prosesnya tidak berbelit-belit serta mudah untuk dimengerti oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
3. Kejelasan dan kepastian, berfokus pada bagaimana cara pelayanan yang baik menurut persyaratan teknis. Kejelasan tersebut yaitu mengenai unit kerja dalam memberikan pelayanan secara jelas dalam rincian pembiayaan pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat tersebut di tingkatan dasar di Indonesia sekarang adalah melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi

fungsional dinas kesehatan kabupaten/kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kota.

Di Kecamatan Buru terdapat satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas yang menjadi pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang berguna untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan mempunyai peran yang sangat memiliki strategis dalam mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat. puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu agar pasien merasa puas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Secara umum pelayanan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif yaitu pengobatan, preventif yaitu pencegahan, promotif yaitu peningkatan kesehatan dan rehabilitasi atau pemulihan kesehatan (Liviah, 2019).

Peresmian gedung baru UPT puskesmas di Kecamatan Buru mulai beroperasi dan diresmikan oleh Bupati Karimun Pada 16 Juli 2020 ditandai dengan penandatanganan prasasti oleh Bupati Karimun Bapak Aunur Rafiq yang disaksikan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karimun Bapak Rachmadi, Camat Buru Bapak Helmi dan Kepala UPT Puskesmas Buru Dr . Dapot Nainggolan (Pemerintah Kabupaten Karimun, 2022).

Gedung UPT Puskesmas Buru yang baru selesai dibangun itu siap untuk difungsikan dengan jumlah pegawai sebanyak 43 diantaranya berikut penulis lampirkan dalam bentuk tabel :

Tabel 1.2 Tenaga kerja UPT Puskesmas Kecamatan Buru

No	Bagian	Jumlah
1	Dokter Gigi	1 orang
2	Bidan	17 orang

3	Dokter umum	3 orang
4	Perawat	9 orang
5	Farmasi	3 orang
6	Laboratorium	1 orang
7	Pengurus kesehatan Lingkungan	3 orang
8	Sopir	1 orang
9	Tata Usaha	4 orang
10	Tenaga Teknis (Prakarya)	1 orang
Total		42 orang

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Adanya berbagai keluhan dari masyarakat mengenai mutu pelayanan yang dianggap seadanya yang diberikan oleh pihak puskesmas terlebih dari layanan yang diberikan oleh tenaga medis baik dari kecepatan pelayanan dan waktu pelayanan. Selain itu permasalahan yang sering sekali terjadi yaitu pada sarana, fasilitas kesehatan terbatas dan menyulitkan dan jam operasional hanya hingga pukul 2 siang sehingga masyarakat bingung hendak berobat kemana.

“Puskesmas buka dari jam 07.00 sampai 14.00 WIB. Di luar jam itu, kami kesulitan berobat kalau ada yang sakit, Kalau ada warga butuh perawatan medis dan tidak ada menangani, itu membuat kami di sini jadi sulit dan bingung juga. Bidan Desa ada, tapi kalau sakitnya parah bagaimana, mungkin kalau untuk melahirkan bisa lah” Kata Efendi

Permasalahan lain yaitu mengenai ketiadaan dokter dan terkadang kekurangan perawat yang menetap di Kecamatan Buru 24 jam dalam satu minggu, meskipun ada dokter yang tinggal, namun pada akhir pekan akan tidak bisa memberikan pelayanan, sebab dokter itu bertempat tinggal di Tanjung Balai Karimun mereka hanya datang untuk bekerja di siang hari, namun ketika terjadi sesuatu hal pada malam hari permasalahan kesehatan tidak dapat di tanggap dengan cepat dan Serius.

Berangkat dari hal tersebut menimbang bahwa Kecamatan Buru yang merupakan salah satu Pulau yang ada di Kabupaten Karimun. UPT Puskesmas yang merupakan layanan kesehatan utama masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan dan ketika terjadi keadaan darurat sebelum ke rumah sakit besar yang terletak di Tanjung Balai Karimun yang jaraknya harus ditempuh sekitar kurang lebih 30 menit dan menggunakan transportasi Laut yang disewa. Selain itu Kecamatan buru memiliki 2 desa yang tidak menyatu dengan Pulau Buru sendiri yaitu Desa Tanjung Hutan dan Tanjung Batu Kecil yang masyarakat juga memerlukan pelayanan kesehatan sehingga harus menyebrang ke pulau buru untuk berobat ke Puskesmas terdekat yang merupakan unit kesehatan dalam lingkup Kecamatan Buru, menggunakan transportasi laut sekitar 15 menit setidaknya ada dispensasi terkait waktu pelayanan pada UPT Puskesmas Buru.

Mayoritas pasien yang berobat di UPT Puskesmas Buru atau jumlah pengunjung pada UPT Puskesmas Kecamatan Buru mengalami peningkatan dari tahun awal dibangun gedung baru UPT Puskesmas sejak 2020 hingga 2022. Dengan jumlah kunjungan pasien 30-45 orang per harinya. maka pada penelitian ini ingin melihat tentang apakah peningkatan tersebut dipengaruhi oleh permasalahan waktu atau jam operasional yang dipertimbangkan masyarakat karena kondisi ekonomi atau kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas. dan terkait karena apabila kualitas pelayanan yang diterapkan pihak Puskesmas baik, maka keputusan masyarakat untuk berobat ke Puskesmas Itu benar dan tidak akan lebih memilih berobat ke Rumah Sakit langsung daripada ke Puskesmas.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT

Puskesmas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kecamatan Buru Kabupaten Karimun”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan UPT Puskesmas Kecamatan Buru Kabupaten Karimun kepada Masyarakat?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat pada UPT Puskesmas Kecamatan Buru Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pembaca yaitu seberapa pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan juga diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan para pembaca secara teoritis terlebih lagi yang dipelajari di bangku perkuliahan agar dapat dikembangkan lagi melalui penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi penulis penelitian ini agar dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan mengenai pentingnya kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat, dan dapat diharapkan menjadi sumber baru peneliti selanjutnya dalam pengembangan teori mengenai Pelayanan Kesehatan Masyarakat.