

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas sebagai Lembaga dalam bidang kesehatan diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Puskesmas adalah suatu organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok (Azwar, 1980:13).

Sedang menurut Dep. Kes RI (1991) Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok, juga meningkatkan status kesehatan masyarakat. Adapun peran dan fungsi pokok dari Puskesmas adalah :

1. Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.

3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Dalam kaitannya dengan peran yang ketiga yaitu memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu, kegiatan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat tentang berbagai masalah kesehatan juga harus diberi tempat. Petugas Puskesmas memberikan penyuluhan tentang kesehatan pribadi, sanitasi, gizi, kesehatan jiwa, imunisasi, KIA, pencegahan penyakit dan KB. Yang mana tugas tersebut sangat berkaitan dengan tugas promotif, yang bertujuan agar konsep dan praktek kesehatan yang masih baru dapat diterima masyarakat (Sciortino,1999:54)

Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain. Menurut Lovely dan Loomba (dalam Muriany 2016: 40) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun, masyarakat. Selaian itu dapat juga diartikan sebagai pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa tindakan penyembuhan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan fungsi organ tubuh seperti sedai kala.

Tujuan rujukan adalah dihasilkannya pemerataan upaya kesehatan dalam rangka penyelesaian masalah kesehatan secara berdaya dan berhasil guna. Tujuan

Sistem rujukan adalah untuk meningkatkan mutu, cakupan dan efisiensi pelayanan kesehatan secara terpadu. Dengan memperkuat sistem rujukan tersebut merupakan salah satu cara untuk mempercepat penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) serta dengan adanya problem dan tantangan puskesmas dalam mendukung system rujukan maternal ke Rumah Sakit Umum Daerah dapat diatasi. Rujukan harus mendapatkan persetujuan dari pasien dan atau keluarganya, serta tenaga kesehatan yang berwenang harus memberikan penjelasan kepada pasien mengenai diagnosis dan terapi atau tindakan medis yang diperlukan oleh pasien, alasan dan tujuan dilakukan rujukan, risiko yang dapat timbul apabila rujukan tidak dilakukan, transportasi rujukan, dan risiko atau penyulit yang dapat timbul selama perjalanan Pasal 12 Kemenkes RI 2012 (Kemenkes RI, 2012).

fenomena yang sering terjadi dilapangan adalah Masyarakat ingin melakukan proses pelayanan rujukan untuk pasien rawat inap, sedangkan kewenangan UPT Puskesmas Desa Rejai hanya sebatas mengeluarkan surat rujukan untuk rawat jalan, perbedaan persepsi inilah yang kerap menjadi kesalahpahaman masyarakat di lapangan. Permasalahan yang selanjutnya adalah yang mengakibatkan lambat nya pelayanan rujukan karena panjangnya antrian dan kelalaian petugas di puskesmas sehingga masyarakat harus menunggu keesokan harinya.

Secara Prosedur pihak UPT Puskesmas Desa Rejai mengeluarkan Surat Keputusan tentang pelayanan Rujukan pasien namun tetap mengacu pada Pertauran Nasional tentang layanan rujukan ke rumah sakit yang diatur dalam Permenkes No.001 tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan

rujukan perorangan, Surat Keputusan yang mengatur tentang rujukan tersebut menyesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan kewenangan pihak UPT Puskesmas Desa Rejai.

Secara pemahaman masyarakat Desa Rejai sudah mengetahui dan memahami tentang Standart Operasional Pelayanan Rujukan di UPT Puskesmas Desa Rejai, karna sudah ada petugas dari masing-masing loket pelayanan. Petugas pelayanan yang membantu menjelaskan dan mengarahkan pasien. Akibat sarana dan prasarana yang kurang memadai, UPT Puskesmas Desa Rejai tidak mampu memberikan pelayanan penuh untuk pengobatan sejumlah penyakit. Meskipun UPT puskesmas memiliki tenaga medis yang cukup baik dari segi jumlah maupun keterampilan, mereka tidak dapat bekerja karena kekurangan infrastruktur, termasuk laboratorium dan lain-lain. Untuk itu RSUD Lingga banyak menerima rujukan pasien.

Khususnya bagi penduduk di Desa Rejai, Kecamatan Bakung Serumpun, Kabupaten Lingga, masih adanya perbedaan sikap antara petugas kesehatan dan pasien dalam hal pelayanan kesehatan yang efektif masih sering menimbulkan kesalahpahaman tentang pelayanan. Pemukiman Rejai adalah sebuah desa di Kabupaten Bakung Serumpun Provinsi Kepulauan Riau, Kabupaten Lingga. Di Kecamatan Bakung Serumpun, Komunitas Rejai merupakan desa terbesar dan terpadat. Ada 4 dusun, 9 RW, dan 19 RT di Desa Rejai. Satu perawat dan satu bidan bertugas di satu faskes, satu posyandu, dan dua polindes di Desa Rejai.

UPT Puskesmas Desa Rejai selalu berupaya memberikan pelayanan

kesehatan yang sesuai dengan keluhan pasien, sehingga tim medis akan memberikan perawatan intensif kepada pasien hingga sembuh. Untuk memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang berkualitas, Puskesmas akan memberikan rekomendasi rujukan ke RSUD Lingga apabila tidak mampu menangani penyakit pasien karena kelangkaan tenaga ahli atau alat penunjang pengobatan.

Setiap pasien yang berobat ke UPT Puskesmas Desa Rejai diberikan pelayanan dengan syarat harus mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan Puskesmas. Puskesmas Desa Rejai memberikan pelayanan Poli pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB, kemudian kembali pada pukul 01.00 WIB sampai dengan 06.00 WIB. Seorang dokter yang ditugaskan untuk setiap poligon menangani kali ini dari Senin sampai Jumat..

Bentuk Pelayanan UPT Puskesmas Desa Rejai saat ini kurang Maksimal dikarenakan kurangnya sumber daya manusianya serta Sarana dan prasarana pendukung, seperti Ruang tunggu Pasien yang sempit dan kekurangan Kursi. Pelayanan yang kurang serius ini dapat dilihat dari lamanya proses pembuatan Surat rujukan terhadap pasien, tanpa alasan atau keterangan yang jelas, sehingga pihak Puskesmas di tegur langsung oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lingga. [\(2022\).terkait pelayanan buruk kadiskes lingga dan camat bakung serumpun sidak puskesmas rejai.](http://indigonews.id)di akses pada 24, Juni 2022.

Penulis terdorong untuk melihat lebih dekat pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan berbagai macam pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya di Desa Rejai Kecamatan Bakung Serumpun Kecamatan

Lingga mengingat persepsi yang muncul dari hal tersebut terhadap pelayanan rujukan yang diberikan oleh petugas UPT puskesmas.

Peneliti secara khusus tertarik untuk mengkaji “Persepsi Masyarakat Rejai Terhadap Rujukan ke RSUD Lingga” dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Persepsi Masyarakat Rejai Terhadap Pelayanan Rujukan Kesehatan ke RSUD Lingga?
1. Penyebab yang Mempengaruhi Terjadinya Persepsi di Pelayanan Rujukan Kesehatan di Puskesmas Rejai

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian studi adalah sebagai berikut, dan mereka didasarkan pada bagaimana masalah dinyatakan di atas:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana perasaan masyarakat Rejai tentang merujuk pasien ke RSUD Lingga.
2. Mempelajari dan mengevaluasi upaya UPT Puskesmas Desa Rejai dalam merekomendasikan masyarakat kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, berdasarkan tujuan penelitian yang harus dicapai. Berikut kelebihan dari penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Praktis

- a. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan rujukan ke RSUD Lingga bagi pembaca baik kalangan akademisi maupun khalayak populer.
- b. Studi ini diharapkan dapat berkontribusi pada upaya UPT Puskesmas Desa Rejai untuk menawarkan layanan rujukan kesehatan terbaik kepada masyarakat.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan sumber penelitian dan sumber bacaan yang tersedia bagi dosen di Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), khususnya di Jurusan Sosiologi.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian Persepsi Masyarakat Rejai terhadap Rujukan ke RSUD Lingga diharapkan dapat meningkatkan pengembangan referensi akademik khususnya pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.