

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hak dari warga negara yang telah dijamin oleh konstitusi sebagaimana disebutkan dalam UUD 1945 Pasal 27 alinea kedua yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Menggunakan pernyataan diatas sebagai pedoman terlihat bahwa semua warga negara tanpa terkecuali memiliki hak yang sama atas penghidupan dan pekerjaan. Arti dari kata “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 msayarakat yang setinggi-tingginya.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa disebut Puskesmas merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat. Upaya untuk melakukan kewajiban utama serta

perannya maka 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).

Pelayanan Kesehatan merupakan 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. Tujuan pelayanan kesehatan yaitu untuk memenuhi 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 mendapatkan perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan dibidang kesehatan.

Upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan merupakan salah satu yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting. Pelayanan kesehatan yang baik serta berkualitas seharusnya memenuhi kepuasan pasien, sebab kepuasan pasien ialah perihal yang amat penting dalam memperhitungkan kualitas pelayanan kesehatan. Selain memberikan pelayanan yang berkualitas, fasilitas pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang aman sehingga 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).

Upaya untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan, puskesmas didukung oleh jaringan pelayanan salah satunya Puskesmas Pembantu yang merupakan jaringan pelayanan Puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan secara permanen disuatu lokasi dalam wilayah kerja puskesmas. Puskesmas Pembantu juga merupakan bagian integral Puskesmas, yang harus dinina secara berkala oleh puskesmas. Tujuan dari puskesmas pembantu ialah buat meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya. Penanggungjawab puskesmas pembantu adalah seorang peawat atau bidan yang di tetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan atas usulan Kepala Puskesmas (Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014)

Puskesmas pembantu wajib menerapkan Standar Pelayanan Minimal yang juga berfungsi sebagai administrasi utama Puskesmas pembantu 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.

Standar Pelayanan Minimal yang ada di Puskesmas Pembantu Kelurahan

Penyengat:

1. Pelayanan kesehatan pada 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

Standar Pelayanan Minimal atau SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib dan berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Ali & et al, 2018). 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 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 Pembantu Penyengat terletak di Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota. Puskesmas Pembantu Penyengat juga merupakan salah satu jaringan pelayanan dari puskesmas induk yakni di Puskesmas Kampung Bugis. Puskesmas pembantu atau sering disebut Pustu Penyengat merupakan satu satunya pelayanan kesehatan yang ada di kelurahan penyengat yang mana hal tersebut menjadikan Pustu alternatif utama jika masyarakat kelurahan penyengat sakit. Sesuai dengan kebijakan keputusan Kepala UPT Puskesmas Kampung Bugis Nomor 012 tahun 2023 tentang penanggung jawab Upaya Kesehatan, pemegang program dan pengelola program di UPTD Puskesmas Kampung Bugis. Alur pelayanan pasien di UPT Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat 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 Pembantu Kelurahan Penyengat memiliki 1 Dokter umum, 1 bidan dan 1 perawat. Jam kerja pelayanan dimulai Senin-Jumat jam 08-15.00. Waktu istirahat jam 11.30-13.00. Jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat yaitu, Rawat Jalan, Pelayanan Farmasi.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Masyarakat Penerima Layanan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Tahun 2021-2022

Data Layanan	2022	2023
Rawat Jalan	2.049	2.511
Rujukan	193	212
Total	2.242	2.723
Total Keseluruhan	4.965	

Sumber : Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Tahun 2022-2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa data kunjungan penerima layanan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat, dapat dilihat bahwa data kunjungan pasien pada tahun 2022 berjumlah 2.242 pelayanan sedangkan pada tahun 2023 berjumlah 2.723 pelayanan. Adapun dari penjelasan diatas dilihat dari total pelayanan yang diberikan pertahunnya begitu sangat tinggi yaitu 4.965 layanan kesehatan. Data diatas merupakan data perpelayanan bukan perorangan.

Berdasarkan data pelayanan diatas maka bisa dilihat bahwa masyarakat Kelurahan Penyengat sangat membutuhkan pelayanan Kesehatan yang cepat dan tepat, karena dari data diatas disetiap tahunnya masyarakat yang berobat sangat banyak sehingga dibutuhkannya pelayanan kesehatan yang baik. Penelitian ini

memfokuskan permasalahan pada pelayanan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat yang belum efektif serta sarana prasarana yang kurang memadai.

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

Standar operasional prosedur (SOP) alur pendaftaran Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. ★ Petugas jaringan melakukan proses pendaftaran dan mencatat identitas pasien.
2. Petugas jaringan melakukan pemeriksaan umum dan memberikan pelayanan Kesehatan.
3. Petugas jaringan membuat resep dan menyiapkan obat sesuai dengan yang diresepkan.
4. Apabila pasien membutuhkan rujukan maka dilakukan rujukan ke puskesmas.
5. Pasien membayar retribusi kepada petugas jaringan.

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.

Sumber Daya Manusia atau SDM Kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat sesuai dengan Lampiran PMK No 75 Tahun 2012 tentang Puskesmas Pembantu Tenaga minimal di Puskesmas pembantu terdiri dari 1 orang perawat dan 1 orang bidan. Namun pada saat ini telah ditambahkan 1 dokter umum untuk meningkatkan pelayanan di puskesmas pembantu kelurahan penyengat sehingga jumlah tenaga kerja di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat 3 orang. Namun dengan jumlah SDM Kesehatan yang sedikit hal tersebut membuat pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu kurang efektif, sehingga meyebabkan terjadinya beberapa fenomena masalah yang terjadi.

Bersumber dari hasil observasi dan wawancara terhadap petugas puskesmas dan beberapa Masyarakat, yang mana didalam wawancara tersebut penulis memberikan beberapa pertanyaan terpaut kondisi pelayanan kesehatan yang terjadi dipuskesmas pembantu kelurahan penyengat di lapangan, dari hasil observasi dan wawancara maka Fenomena permasalahan yang terjadi di Puskesmas Pembantu di Kelurahan Penyengat :

1. Kurang efektifnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, masih kerap terjadi petugas puskesmas yang tidak ada ditempat pada saat jam pelayanan, ditambah waktu pelayanan yang singkat dan SDM yang sedikit sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif.
2. Sarana prasarana yang kurang memadai seperti kelengkapan alat dan ketersediaan obat yang masih kurang, sehingga membuat masyarakat kurang puas.

Bersumber dari uraian diatas maka penulis ingin meneliti tentang bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan TanjungPinang Kota.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Permasalahan di atas, maka rumusan masalah Penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota?

1.3. Tujuan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota.

1.4. Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat secara signifikan baik dalam konteks teoritis maupun praktis. Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti lain yang tertarik dalam melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Tanjungpinang Kota. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bentuk pengetahuan akademik bagi program studi Ilmu Pemerintahan, serta berperan

sebagai sumber pengembangan teori dan konsep mengenai bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan dan masukan untuk Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau khususnya Dinas Kesehatan Kota Tanjungpinang keseluruhan serta para pembuat kebijakan sehubungan dengan pelayanan Puskesmas Pembantu.
- b. Selain untuk Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, penelitian ini juga bisa menjadi bahan informasi untuk masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat.

