

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hak dasar bagi setiap manusia, kesehatan juga merupakan suatu hal yang harus diperhatikan untuk mencapai kehidupan yang sejahtera, dengan tingkat kesehatan yang lebih baik maka tingkat harapan hidup akan semakin meningkat juga, semakin meningkatnya harapan hidup maka tingkat kesejahteraan masyarakat juga akan semakin meningkat pula. Karenanya negara wajib menjamin kesehatan bagi setiap rakyatnya sesuai dengan amanat dalam UUD 1945 hasil amandemen, dalam pasal 28 H ayat 1 yang disebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Salah satu bentuk usaha pemerintah Indonesia dalam memenuhi hak setiap orang di Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan cara membangun Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan Rumah Sakit pada masing-masing daerah. Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat karena keberadaannya yang mudah dijangkau bisa di temui pada setiap Kelurahan, Kecamatan atau Kabupaten. Berbeda dengan rumah sakit yang keberadaannya masih terbatas hanya ada di Kabupaten atau Provinsi saja. Selain itu, puskesmas juga lebih murah biaya pemeriksaan dan obatnya.

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif

masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Departemen Kesehatan, 2009).

Wilayah Banyumas memiliki 27 Kecamatan dengan jumlah puskesmas sebanyak 40 unit yang tersebar pada setiap kecamatan. Seperti pada kecamatan Sumbang memiliki 2 unit puskesmas yaitu Puskesmas Sumbang I dan Puskesmas Sumbang II. Jumlah penduduk Kecamatan Sumbang sebanyak 93.838 jiwa. Dengan adanya 2 unit Puskesmas sangat berperan penting dalam menunjang kehidupan yang sehat bagi masyarakat Sumbang karena puskesmas lebih murah biaya periksa dan obatnya.

Puskesmas II Sumbang adalah salah satu puskesmas di Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas. Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas memiliki pegawai sebanyak 55 orang dengan jumlah pasien pada tahun 2020 sebanyak 34.508.

Adapun data pegawai puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas berdasarkan kualifikasi keahlian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel I.1. Data pegawai puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas berdasarkan kualifikasi keahlian

No	Kualifikasi Keahlian	Jumlah
1	Dokter Umum	3
2	Dokter Gigi	1
3	Tata Usaha	1
4	Keuangan atau Administrasi	4
5	Administrasi Umum	1
6	Apoteker	1
7	Asisten Apoteker	2
8	Perawat	11
9	Office Boy	2
10	Penjaga Malam	1
11	Bidan	19
12	Supir	1
13	IT	1
14	Promkes	2
15	Sanitarian	2
16	Pegawai Gizi	2
17	Rekam Medis	1
18	Analisis Kesehatan	1
	Total	55

Sumber : Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas 2021

Dari data tersebut, bisa di lihat jumlah pegawai di puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas rata-rata masih terdiri dari 1 orang pada setiap bagian. Hal itu menyebabkan adanya kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan. Kritik dan saran tersebut bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.2. Kritik dan saran masyarakat Sumbang terhadap kualitas pelayanan di puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas

Kritik Dan Saran
1. Lantai kurang bersih
2. Ketika ada rapat atau acara pelayanan terganggu
3. Pegawai ada yang kurang ramah atau kurang sopan
4. Pengambilan obat terlalu lama
5. Apel pagi pegawai terlalu lama

Sumber : Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas 2021

Berdasarkan tabel di atas, bisa dilihat terdapat permasalahan pelayanan dari segi kebersihan, dan waktu pelayanan yang terkesan lama atau memakan waktu. Sehingga hal ini berdampak pada pelayanan yang kurang maksimal dari puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas”.

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas.

2. Dimensi Waktu

Penelitian didasarkan pada tahun 2019-2022.

3. Dimensi Studi

Dimensi studi dibatasi pada Kualitas Pelayanan Kesehatan.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti uraikan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat untuk menambah referensi dan wawasan dalam Ilmu – ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Negara.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas II Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas.