

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi sekarang ini perkembangan sektor jasa semakin bertambah penting dalam usaha peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perkembangan sektor jasa tersebut didorong oleh kemajuan pesat dalam bidang teknologi. Untuk dapat meningkatkan perkembangan sektor jasa, Pemerintah diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif ke arah peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat, guna mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkesinambungan terutama dalam meningkatkan derajat kesehatan (Galih F, 2012).

Peningkatan derajat kesehatan dapat dicapai melalui upaya pelayanan kesehatan. Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945, bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Sesuai dengan isi pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak” (Fajar, N. 2010).

Perkembangan ilmu dan teknologi di dunia kesehatan yang semakin pesat, membuat setiap instansi kesehatan harus mampu menunjukkan kualitas dari pelayanan, sarana dan prasarana yang dapat menunjang terciptanya sebuah kepuasan dan kepercayaan dari konsumen yang datang. Bukan saja terhadap pemuas kebutuhannya, tetapi juga terhadap pendekatan dan cara pandang untuk memperoleh dan mengkonsumsi apa yang sudah menjadi hidupnya. Persaingan yang ketat dalam dunia kesehatan, hal utama yang perlu di prioritaskan oleh instansi kesehatan adalah bagaimana peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan (Kaihatsu T, 2012).

Peningkatan mutu pelayanan merupakan proses perbaikan yang berkelanjutan, dalam hal ini mutu berfokus pada pelanggan dan berorientasi pada pelanggan. Setiap orang bertanggung jawab atas kegiatan dan outcome milik mereka masing-masing. Mutu juga bersifat global. Jika dapat diterapkan di satu negara, mutu tersebut juga dapat diterapkan di negara lainnya. Hasil penerapan mutu tidak hanya bergantung pada seberapa maju teknologi di suatu negara, tetapi juga bergantung pada kesungguhan dukungan terhadap mutu dan penyusunan mutu. Mutu membutuhkan kesabaran, agen perubah, sumber daya, serta minat yang sungguh-sungguh dan besar dalam memperbaiki status mutu saat ini (Assaf A, 2009).

Kementrian Departemen Kesehatan telah menyelenggarakan serangkaian reformasi di bidang kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif, serta terjangkau oleh masyarakat. Upaya kesehatan dan peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat yang dilakukan oleh

pemerintah, salah satunya adalah meningkatkan kesehatan masyarakat dengan membangun Instansi-instansi kesehatan seperti Puskesmas. Mutu layanan sebuah Puskesmas tidak hanya ditentukan oleh tingkat kemampuan akademisnya semata – mata, tetapi juga oleh sifat-sifat kemanusiaan yang dimiliki oleh organisasi petugas kesehatan (Pohan I, 2013).

Di negara berkembang, salah satunya seperti Negara Swedia. Swedia merupakan Negara yang menjadi urutan ketiga dalam *E- Government*, dimana negara ini menerapkan sistem pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, membantu mewujudkan pelayanan kesehatan maupun perawatan kesehatan yang baik, aman, dan berkualitas. Instansi kesehatan seperti Puskesmas yang ada di Swedia telah difasilitasi dengan sistem pelayanan yang baik, sesuai standar internasional dan peralatan medis yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat di bidang kesehatan. Pelayanan Puskesmas yang berada di Swedia baik di daerah perkotaan besar maupun di daerah Pedesaan memiliki standar yang sama (Mikail, 2011).

Di Indonesia sendiri penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya, dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan. Sedangkan untuk proses pemberian pelayanan ditingkatkan melalui peningkatan kualitas dan profesionalisme sumber daya kesehatan. Harapan masyarakat sebagai pengguna diselaraskan melalui peningkatan pendidikan umum, penyuluhan

kesehatan, komunikasi yang baik antara pasien dan pemberi pelayanan (Santosa H, 2015).

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan Instansi Kesehatan yang menawarkan pelayanan yang bersifat menyeluruh, berpadu, dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dan memuaskan bisa diwujudkan secara bersama antara pengguna jasa pelayanan dan petugas kesehatan. Artinya dari keluhan konsumen, petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan konsumen dan kekurangan yang dimilikinya. Masyarakat sebagai pelanggan pelayanan kesehatan bukan hanya sekedar menuntut pelayanan kesehatan saja, tetapi mereka juga menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas (Santosa, 2011).

Kualitas pelayanan di Puskesmas merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Seiring dengan semakin meningkatnya demokratis dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik, maka puskesmas sebagai unit pelayanan publik dihadapkan kepada tantangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya (Ginting T, 2012). Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, perlu dilakukan pengukuran tentang konsep kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan

meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat (Tjiptono, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Santosa dan Malek (2011), di Pusat Kesehatan Masyarakat di Wilayah Sumatera Utara, Indonesia. Hasil penelitian ini mendapati tahap kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut dapat dikatakan baik, dalam penelitian ini didapatkan tidak adanya kesesuaian antara permasalahan rendahnya kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas dengan Persepsi yang diberikan masyarakat sebagai pengguna Puskesmas. apabila diurutkan mengikuti dimensi kualitas, maka dimensi *Reability* menunjukkan skor 3.85 ; *Responsiveness* menghasilkan skor 3.85 ; *Emphaty* menghasilkan skor 3.81 ; *Assurance* menghasilkan skor 3.79 ; *Tangible* menghasilkan skor paling rendah 3.64.

Meskipun skor persepsi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas menunjukkan skor baik, namun pada kenyataannya masih ada beberapa isu yang memerlukan perhatian untuk peningkatan dan perbaikan lebih lanjut. Isu tersebut termasuk kelengkapan administrasi pelayanan kepada pasien seperti kartu status pasien dan *medical record*, ketepatan masa kehadiran dokter di puskesmas, kemahiran perawat dalam membantu pemeriksaan dokter, kualitas obat-obatan dan jumlahnya, kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien.

Puskesmas Tabongo merupakan Puskesmas yang terletak di Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo, wilayah kerja Puskemas ini mencakup 9 desa yaitu desa Moahudu, Motinelo, Ilomangga, Tabongo barat, Tabongo timur, Limehe timur, Limehe Barat, Limehu, Teratai. Puskesmas Tabongo diresmikan pada tahun 2009, dan mulai beroperasi pada tanggal 26 November 2009.

Meskipun puskesmas ini dapat dikatakan masih baru, akan tetapi Puskesmas ini selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target yang diharapkan. Target yang ingin dicapai oleh Puskesmas Tabongo adalah meningkatnya derajat kesehatan masyarakat dan terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Puskesmas Tabongo Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo pada tahun 2013 bulan Januari - desember jumlah pasien yang datang berobat sebanyak 1243 orang, untuk tahun 2014 dari bulan Januari - desember jumlah pasien yang datang berobat sebanyak 840 orang. Jika dirata-ratakan untuk tahun 2013 menjadi 104 orang tiap bulannya, untuk tahun 2014 jika dirata-ratakan menjadi 70 orang tiap bulannya.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti pada 5 responden dimana dari 5 responden, 3 responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Tabongo, dan 2 responden mengatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Tabongo. Ketidakpuasan 3 Responden ini dikarenakan pada saat berobat di Puskesmas, responden harus menunggu lama untuk dilakukan pemeriksaan, disamping itu puskesmas memberikan pelayanan cukup berbelit-belit, berdasarkan pengalamannya dari responden ketika responden datang berobat dimintakan KTP, pada saat itu KTP responden belum ada karena baru pindah tempat tinggal, dan responden juga belum pernah berobat di Puskesmas tersebut, kebetulan responden ini adalah ibu hamil dan ingin partus di puskesmas tersebut. Akan tetapi karena KTP tidak ada. Agar dapat partus ditempat tersebut responden tersebut dimintakan pembayaran sebesar 600 rb, padahal pasien tersebut termasuk

masyarakat miskin. Keluhan yang lain juga dari ibu hamil yang hendak meminta rujukan untuk partus ke rumah Sakit, ibu hamil mengeluh karena sudah lama menunggu untuk dirujuk di rumah sakit akan tetapi mobil ambulance yang dipakai tidak ada. responden yang lain juga mengeluh dimana dia datang lebih awal datang ke puskesmas kemudian responden ini disuruh menunggu di ruang tunggu untuk mendapatkan pelayanan dari dokter, pasien yang lain juga berdatangan. setelah menunggu sekitar 5 menit satu persatu pasien diperiksa, akan tetapi pasien yang datang lebih awal datang belum juga mendapatkan pelayanan kesehatan. keluhan lain juga tentang kelengkapan obat yang ada di puskesmas dimana puskesmas belum memiliki jumlah obat yang lengkap sehingga pasien yang datang berobat disuruh untuk membeli beberapa obat yang tidak ada di apotek Puskesmas.

Menurut petugas kesehatan setempat, petugas puskesmas sudah melakukan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan standar yang ada, akan tetapi masih ada keluhan-keluhan dari beberapa pasien. Petugas kesehatan juga mengatakan belum ada penelitian tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Tabongo.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS TABONGO KECAMATAN TABONGO KABUPATEN GORONTALO”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Data awal, peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Data awal yang diperoleh dari Puskesmas Tabongo Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo pada bulan Januari – desember 2013 jumlah pasien yang datang berobat sebanyak 1243 orang, untuk tahun 2014 dari bulan januari-desember jumlah pasien yang datang berobat sebanyak 840 orang. Jika dirata-ratakan untuk tahun 2013 menjadi 104 orang tiap bulannya, untuk tahun 2014 jika dirata-ratakan menjadi 70 orang tiap bulannya.
2. Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti pada 5 responden dimana dari 5 responden, 3 responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Tabongo, dan 2 diantaranya mengatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Tabongo.
3. Menurut petugas kesehatan setempat, petugas puskesmas sudah melakukan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan standar yang ada, akan tetapi masih ada keluhan-keluhan yang dari beberapa pasien. Petugas kesehatan juga mengatakan belum ada penelitian tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Tabongo.

## **1.3 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Gambaran Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tabongo Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Melihat gambaran kualitas pelayanan (*Tangible, Reability, Responsivess, Assurance, Emphaty*) di Puskesmas Tabongo.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui dimensi *Tangible* (kenyataan) di Puskesmas Tabongo.
2. Mengetahui dimensi *Reliability* (keandalan) di Puskesmas Tabongo.
3. Mengetahui dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Tabongo.
4. Mengetahui dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Tabongo.
5. Mengetahui dmensi *Emphaty* (empati) di Puskesmas Tabongo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dapat menambah wawasan bagi para pembaca khususnya mahasiswa keperawatan sebagai tambahan pengetahuan dan sebagai referensi dalam memahami kualitas pelayanan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Institusi Keperawatan**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi baru bagi institusi pendidikan khususnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan sebagai data pendukung bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian dalam bidang yang sama.

## 2. Bagi Institusi Puskesmas

Dapat memberikan informasi kepada Puskesmas tentang kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut, sehingga pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

## 3. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui dan menerapkan ilmu pengetahuan di bangku perkuliahan tentang riset dan manajemen keperawatan serta ilmu lain yang mendukung.