

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era modern ini, seiring perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan serta teknologi, pelayanan kesehatan pun ikut berkembang sehingga menuntut para tenaga kesehatan untuk menyesuaikan pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Di Indonesia masalah mengenai pelayanan sudah menjadi tanggung jawab pemerintah, dimana pemerintah terus menyuarakan betapa pentingnya pelayanan yang baik, bahkan membuat UUD tentang pelayanan. Hal inilah yang seharusnya menjadi patokan dan petunjuk untuk semua instansi untuk melaksanakan dan melakukan pelayanan serta memperbaiki pelayanan ke yang lebih baik lagi.

Namun pada kenyataannya perilaku adaptasi untuk merespon perkembangan pelayanan yang lebih baik masih kurang, untuk itu pelayanan kesehatan harus lebih memperhatikan faktor-faktor yang lebih spesifik. Di beberapa instansi masih terdapat pelayanan kesehatan yang kurang, salah satunya saja pelayanan kesehatan pada masyarakat-masyarakat miskin. Hal ini dikarenakan masyarakat miskin cenderung kurang mendapatkan makanan bernutrisi baik, lingkungan yang kurang baik serta sulit mengakses layanan kesehatan. Dengan kondisi kesehatan yang buruk masyarakat akan kehilangan kapasitasnya untuk bekerja dan sulit bagi keluarga untuk mengatasi hal tersebut apalagi terhadap penderita penyakit jiwa.

Menunjuk pada pelayanan kesehatan yang dilakukan untuk itu Pemerintah harus melakukan upaya untuk membantu masyarakat dalam masalah kesehatan, yaitu

berupa pelayanan kesehatan khusus. Adapun pelayanan kesehatan khusus bagi masyarakat telah dijamin oleh Undang-Undang, jaminan pengakuan hak atas kesehatan juga telah diatur dalam berbagai perundang-undangan. Amandemen Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan hak atas pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang HAM Bab III tentang HAM dan Kebebasan Dasar Manusia, Pasal 9 ayat (1) yaitu setiap orang berhak untuk hidup, mempertahankan hidup dan meningkatkan taraf kehidupannya, ayat (2) setiap orang berhak hidup tenteram aman, damai, bahagia, sejahtera lahir dan batin; dan ayat (3) setiap orang berhak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 4 menyebutkan setiap orang berhak atas kesehatan, Pasal 5 ayat (1) menyebutkan setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, ayat (2) setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, ayat (3) setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. Itulah sejumlah jaminan yang diberikan oleh pemerintah terhadap rakyatnya.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan di atas maka pelayanan kesehatan memiliki manajemen dimana di dalamnya terdapat manajemen pelayanan kesehatan yang menyangkut pada peraturan-peraturan yang di atur sesuai UUD. Seperti yang kita ketahui manajemen adalah mengatur, mengawasi, mengorganisasi, begitupun pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh kantor Dinas kesehatan Provinsi Gorontalo mengenai masyarakat yang menderita penyakit jiwa.

Untuk itu pegawai yang memegang bidang bagian kesehatan jiwa melakukan pengamatan terhadap kesehatan jiwa yang di alami oleh masyarakat-masyarakat. Seperti yang kita ketahui kesehatan jiwa adalah suatu kondisi sehat emosional, psikologis, dan sosial yang terlihat dari hubungan interpersonal yang memuaskan, perilaku, konsep diri yang positif, dan kestabilan emosional. Kesehatan jiwa memiliki banyak komponen dan dipengaruhi oleh berbagai faktor serta ada interaksi konstan diantara faktor tersebut. Dengan demikian kesehatan jiwa seorang merupakan suatu keadaan yang dinamik atau selalu berubah (Videbeck, Sheila L.2008)

Kesehatan jiwa adalah suatu kondisi mental sejahtera yang memungkinkan hidup harmonis dan produktif sebagai bagian yang utuh dari kualitas hidup seseorang, dengan memperhatikan segi hidup seseorang dengan ciri menyadari sepenuhnya kemampuan dirinya, mampu menghadapi tekanan hidupnya, dapat berperan serta dalam lingkungan hidup, serta dalam lingkungan hidup, menerima dengan baik apa yang ada pada dirinya, merasa nyaman dengan orang lain.

Di lingkungan yang sering kita temui masih banyak terdapat masyarakat yang kesehatan jiwanya terganggu, hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan jiwa masih kurang seperti pengadaan rumah sakit jiwa di Provinsi Gorontalo, serta obat-obatan dan suntikan secara langsung kepada pasien yang menderita penyakit jiwa yang dilakukan oleh dokter dan para pegawai yang memegang bidang kesehatan yaitu kesehatan jiwa. Untuk itu pelayanan yang dilakukan pada kantor dinas kesehatan harus lebih ditingkatkan lagi khususnya pelayanan pada penderita kesehatan jiwa, dan sebagaimana kita ketahui Kantor Dinas Kesehatan Provinsi

Gorontalo, memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, yang efisien, dan efektif. Salah satu contoh dari standar operasional prosedur yang ada pada kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo yaitu deteksi dini, deteksi dini yang dimaksud yaitu kegiatan pemeriksaan untuk melihat adanya gejala awal gangguan kejiwaan dan tujuannya adalah penderita gangguan jiwa lebih cepat ditanggulangi dan mendapat pengobatan yang sesuai.

Kantor Dinas Kesehatan mengelola, mengatur, mengawasi pelayanan kesehatan yang ada didalamnya khususnya pelayanan kesehatan pada penderita gangguan jiwa, dimana mereka mensurvei di tiap-tiap Kecamatan, Kabupaten, yang ada di Provinsi Gorontalo, untuk mendata seberapa banyak yang menderita kesehatan jiwa dan memberikan pelayanan seperti mengadakan obat-obatan untuk penderita kesehatan jiwa, melakukan program suntik dan dan pasung kepada pasien yang kesehatan jiwanya mengganggu masyarakat-masyarakat disekitarnya.

Adapun pelayanan yang diberikan pada kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo pada penderita kesehatan jiwa dapat kita lihat pada tabel berapa orang yang menderita penyakit jiwa di tiap kabupaten/kota yang melaksanakan layanan dogi yang dipasung. Layanan dogi yang dimaksud disini adalah layanan orang dengan gangguan jiwa berat, yang mana dogi diambil dari kata dog yang berarti anjing, sedangkan arti dari kata di pasung adalah alat untuk menghukum orang yang dihukum dengan kayu yang berlubang dan kemudian dimasukan di kaki, tangan ataupun leher orang tersebut.

Tabel berikut, merupakan tabel data pasung yang dilayani oleh Kantor Dinas Kesehatan di tiap kabupaten/kota Provinsi Gorontalo.

**Tabel 1 : Rekapitulasi Data Pasung Tahun 2017**

<b>Jumlah Total Kasus Pasung yang Dilayani</b>	<b>Jumlah kasus Pasung yang Dilepaskan</b>	<b>Sisa yang Dipasung</b>	<b>Keterangan (Nama Kabupaten/Kota yang Melaksanakan Layanan Dogi yang Dipasung)</b>
6 orang	4 orang	2 orang	Kota Gorontalo
44 orang	41 orang	3 orang	Kab. Gorontalo
10 orang	9 orang	1 orang	Kab. Bualemo
10 orang	8 orang	2 orang	Kab. Popayato
16 orang	16 orang	0 orang	Kab. Bonebolango
43 orang	38 orang	5 orang	Kab. Gorontalo Utara
129 orang	116 orang	13 orang	Provinsi

**Sumber : Data Pasung, 2017**

Dengan berdasarkan observasi awal peneliti, ditemukan bahwa manajemen pelayanan pada bidang Kesehatan jiwa di kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo tersebut belum sesuai dengan standar Pelayanan kesehatan, karena di dalamnya masih terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam hal pelayanan, faktor-faktor yang menghambat di maksud disini adalah keterlambatan dalam jhal

pelayanan ataupun penanganan kesehatan jiwa, seperti yang telah dijelaskan pada tabel diatas, dimana masih terdapat 13 orang pasien gangguan jiwa yang berada di Provinsi Gorontalo yang harus dilayani, hal ini menyebabkan pelayanan yang dilakukan oleh kantor Dinas Kesehatan pada penderita gangguan jiwa belum teratasi sepenuhnya karna keterlambatan dalam hal pelayanan menjadi faktor utama penghambat pelayanan, sebagaimana yang diketahui bahwa manajemen itu mempunyai 4 fungsi diantaranya, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian ataupun pengawasan. Namun pengawasan ataupun pengendalian dalam hal pelayanan kesehatan jiwa tidak berjalan, arti dari tidak berjalan yang dimaksud disini adalah dimana pemegang bidang di bagian kesehatan jiwa tidak mengamati secara terus menerus tentang kesehatan jiwa di tiap-tiap kabupaten/kota yang ada di Provinsi Gorontalo sehingga menyebabkan jumlah pasien jiwa yang dipasung berjumlah 129 orang, hal ini sesuai dengan data yang telah dijelaskan pada tabel di atas. Pengawasan dan pengendalian dalam fungsi manajemen yang di maksud yaitu, proses untuk mengawasi kegiatan kerja secara terus menerus kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang sudah disusun.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan pada Bidang Kesehatan Jiwa di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Keterlambatan pelayanan menjadi faktor utama penghambat pelayanan di Kantor Dinas Kesehatan.
2. Manajemen pelayanan yang di terapkan masih kurang, khususnya pada fungsi manajemen pengawasan dan pengendalian.
3. Tidak adanya sarana pelayanan yang memadai sehingga pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kesehatan terhambat.

## **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah uraikan di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan pada bidang kesehatan jiwa yang di terapkan oleh Kantor Dinas Kesehatan, yang meliputi proses pelayanan yang dilakukan untuk pasien serta faktor penghambat.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian yaitu bagaimanakah manajemen pelayanan pada bidang kesehatan jiwa di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengetahui dan menggambarkan secara obyektif tentang manajemen pelayanan pada bidang kesehatan jiwa di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang baik adalah yang memiliki manfaatnya, untuk itu dalam penelitian ini peneliti membagi dua manfaat yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis :

1. Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen pelayanan kesehatan , dan sebagai perbandingan bagi peneliti yang berminat dalam bidang manajemen pelayanan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat serta memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah, dalam meningkatkan Pelayanan kesehatan khusus, khususnya di Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo.
3. Manfaat praktis lain bagi peneliti, penelitian ini berguna sebagai pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya di bidang ilmu Manajemen Sumber daya Manusia.