

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan modal setiap warga negara dalam mencapai tujuan dan kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan adalah modal utama untuk meneruskan kehidupan hidupnya. Berdasarkan UUD 1945 pasal 28 H ayat 1 dan UU No 23 tahun 1992, kesehatan merupakan hak asasi bagi setiap manusia sehingga setiap individu dan seluruh komponen bangsa harus memperjuangkan dan meningkatkan pentingnya kesehatan agar seluruh masyarakat dapat merasakan kesehatan yang diharapkan.

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. (Pasal 6 Undang-Undang Kesehatan No. 47 Tahun 2016). Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk mendirikan pelayanan kesehatan.

Upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan dapat diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Departemen Kesehatan RI, 2009). Dalam upaya pemeliharaan pelayanan kesehatan perlu memperhatikan fasilitas kesehatan, sebab fasilitas tersebut akan menjadi tolak ukur untuk menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang tersedia.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai puskesmas saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi (2013:216) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan service quality (servqual)

yaitu, tangibe (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan yang menjadi pelayanan pertama dalam tingkat kesehatan suatu wilayah adalah Puskesmas. Puskesmas bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan. Puskesmas berperan sebagai pusat pembangunan masyarakat serta memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan masyarakat yang bermutu, merata dan terjangkau. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik, puskesmas memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pengunjung atau pasien.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas, Depkes RI 2004). Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Pelayanan kesehatan yang baik yang mampu diberikan oleh penyelenggara pemerintahan secara tidak langsung akan meringankan beban pemerintah.

Di era sekarang puskesmas semakin keterbelakang, karena banyaknya saingan misalnya rumah sakit yang jauh lebih lengkap dan canggih. Meskipun ada beberapa masyarakat yang masih memilih puskesmas sebagai sarana kesehatan keluarganya. Ada banyak pertimbangan mengapa puskesmas masih diminati, dari segi biaya puskesmas lebih murah dan terjangkau. Rata-rata masyarakat yang berkunjung untuk berobat dan rawat inap dari kalangan yang kurang mampu. Namun mereka juga menyadari bahwa puskesmas juga memiliki keterbatasan yaitu kurangnya fasilitas yang optimal.

Salah satu kecamatan yang akan dikaji yaitu Kecamatan Delanggu. Kecamatan Delanggu adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Klaten. Delanggu terdiri dari 16 desa yaitu : Banaran, Bowan, Butuhan, Delanggu, Dukuh, Gatak, Jetis,

Karang, Kepanjen, Krecek, Mendak, Sabrang, Segaran, Sidomulyo, Sribit, dan Tlobong. Dengan jumlah penduduk 39.649 jiwa (2017). Perbandingan jenis kelamin 19.373 pria dan 20.276 wanita. Berikut tabel jumlah penduduk Kecamatan Delanggu menurut jenis kelamin tahun 2017 menurut Badan Statistik Kabupaten Klaten :

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Delanggu Menurut Jenis Kelamin Tahun 2017

No	Desa	Penduduk (Jiwa)		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Bowan	830	936	1766
2	Dukuh	1007	1007	2014
3	Jetis	720	778	1498
4	Butuhan	683	725	1408
5	Banaran	1022	1092	2114
6	Karang	1135	1140	2275
7	Sribit	1083	1196	2279
8	Krecek	737	792	1529
9	Mendak	989	990	1979
10	Delanggu	2658	2720	5378
11	Sabrang	1741	1890	3631
12	Tlobong	1569	1574	3143
13	Gatak	1406	1529	2935
14	Kepanjen	1651	1657	3308
15	Segaran	1414	1461	2875
16	Sidomulyo	728	789	1517

Sumber : Badan Pusat Statistik Klaten Tahun 2017

Kecamatan Delanggu hanya memiliki satu puskesmas, terletak di desa/kelurahan Sabrang. Keberadaan puskesmas Delanggu sangat mudah dicari karena berada di pinggir jalan Solo-Jogja. Dengan keberadaan Puskesmas di wilayah Kecamatan Delanggu, diharapkan dapat memudahkan pemerintah setempat dalam

mengawasi tingkat kesehatan masyarakat dan segera mengambil tindakan jika terjadi keadaan yang berbahaya.

Terdapat kendala dalam pelaksanaan peningkatan kesehatan antara lain kurangnya kesadaran masyarakat untuk berobat dan masyarakat masih belum memanfaatkan pelayanan puskesmas secara optimal. Menurut informasi yang diperoleh puskesmas di Kecamatan Delanggu masih kurang memiliki pasien dikarenakan fasilitas yang kurang memadai. Hal ini akan berubah menjadi kurang efisiensinya puskesmas apabila tidak didukung oleh masyarakatnya.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dengan judul “KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN DELANGGU KABUPATEN KLATEN”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka, permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan puskesmas di Kecamatan Delanggu Kabupaten Klaten ?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengkaji kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Delanggu.
2. Mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Delanggu.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman pengembangan pelayanan kesehatan pada daerah penelitian.
2. Sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.5 Telaah Pustaka dan Penelitian Sebelumnya

1.5.1 Telaah Pustaka

1.5.1.1 Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Menkes, 2014).

Pelayanan kesehatan di negara-negara sedang berkembang menghadapi dua masalah pokok. Pertama, fasilitas pengobatan belum modern, belum memadai karena jumlahnya kurang dan penyebarannya belum merata. Kedua, fasilitas yang tersedia belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh masyarakat karena faktor sosial, ekonomi, adat istiadat. Di satu pihak pendekatan pelayanan kesehatan lebih berorientasi pada masyarakat, akan turut membantu kepincangan tersebut (Masri Singarimbun, 1978).

Mutu dalam layanan kesehatan di puskesmas adalah sebuah konsep manajemen berfokus konsumen yang inovatif dan partisipatif yang memengaruhi setiap individu dalam organisasi. Tujuannya adalah terwujudnya pelaksanaan proses perbaikan yang akan berdampak positif outcome layanan kesehatan (AL.assaf, 2009).

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yang meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat (Kemenkes, 2004)

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011).

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan umum dalam upaya pembangunan kesehatan masyarakat harus dapat dijangkau oleh semua penduduk yang ada dalam wilayah kerjanya. Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam penempatan lokasi puskesmas meliputi jumlah penduduk yang akan dilayani, luas wilayah kerja, kondisi geografis dan infrastruktur yang ada di wilayah yang akan dilayani.

Hal ini berarti dengan meningkatnya kunjungan Puskesmas disebabkan adanya kesadaran individu dan masyarakat itu sendiri untuk mencapai serta mendapatkan pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan yang pemerintah siapkan. Pemanfaatan fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh faktor waktu, jarak, biaya, pengetahuan, fasilitas, kelancaran hubungan antara dokter dengan klien, kualitas pelayanan dan konsep masyarakat itu sendiri tentang sakit (Notoadmojo, 2003).

1.5.1.2 Kesehatan

Kesehatan adalah sebagai suatu keadaan fisik, mental, dan social kesejahteraan dan bukan hanya ketiadaan penyakit atau kelemahan (Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), 1948).

Menurut Para Ahli, Paune (1983) Sehat adalah fungsi efektif dari sumber-sumber perawatan diri (self care resources) yang menjamin tindakan untuk perawatan diri (self care action) merupakan pengetahuan ketrampilan dan sikap. Self care action merupakan perilaku yang sesuai dengan tujuan diperlukan untuk memperoleh , mempertahankan, dan meningkatkan fungsi psikososial dan spiritual.

Menurut Majelis Ulama Indonesia (MUI) dalam musyawarah Nasional Ulama tahun 1983 Kesehatan sebagai ketahanan ‘jasmaniah, ruhaniyah, dan sosial yang dimiliki manusia sebagai karunia Allah yang wajib disyukuri dengan mengamalkan tuntunan-Nya, dan memelihara serta mengembangkannya.

1.5.1.3 Analisis Geografi

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan keruangan dalam kompleks wilayah. Dalam pendekatan ini mempunyai karakteristik analisis yang lebih mendalam dan lebih luas dengan membandingkan wilayah satu

dengan lainnya dalam penekanan pada keterkaitan antara elemen lingkungan dengan kegiatan manusianya.

Skripsi ini yang diteliti adalah tentang tingkat kualitas pelayanan kesehatan puskesmas oleh masyarakat yang dikategorikan dalam tingkatan rendah, sedang, dan tinggi berdasarkan pada variabel jumlah kunjungan, aksesibilitas, jenis kegiatan dan fasilitas pendukung. Dikatakan rendah apabila jumlah pengunjung, akomodasi, jenis kegiatan, dan fasilitas pendukung di puskesmas tersebut kurang memadai. Dikatakan sedang apabila jumlah pengunjung, akomodasi, jenis kegiatan, dan fasilitas pendukung di puskesmas tersebut cukup memadai. Dan dikatakan tinggi apabila jumlah pengunjung, akomodasi, jenis kegiatan, dan fasilitas pendukung di puskesmas tersebut sudah memadai.

1.5.2 Penelitian Sebelumnya

Tabel 1.2

Tabel Perbandingan Penelitian Sebelumnya

No.	Penyusun	Suryati, 2007	Nova Dela Ira Ika Sejati, 2011	Dwi Astuti Wahyuningtias, 2018
1.	Judul	Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat di Puskesmas Banjarsari Kecamatan Banjarsari Kota Madya Surakarta	Analisis SIG Untuk Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Puskesmas Oleh Masyarakat Di Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen	Kajian Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Delanggu Kabupaten Klaten
2.	Tujuan	Mengetahui tingkat pelayanan kesehatan yang dimiliki puskesmas di dua puskesmas wilayah penelitian. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan puskesmas di daerah penelitian. Mengetahui besarnya jumlah penduduk yang dapat memanfaatkan fasilitas pelayanan puskesmas di daerah penelitian.	Mengetahui tingkat potensi pemanfaatan fasilitas kesehatan puskesmas di daerah penelitian. Mengetahui faktor yang mempengaruhi pemanfaatan fasilitas kesehatan Puskesmas.	Mengkaji tingkat kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di daerah penelitian. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di daerah penelitian.
3.	Metode	Survei	Survei	Survei
4.	Hasil	Tingkat potensi puskesmas Banjarsari 1 tinggi dan tingkat potensi Banjarsari 2 rendah. Faktor pendidikan tidak berpengaruh. Faktor pendapatan berpengaruh terhadap pemanfaatan puskesmas. Faktor jarak untuk puskesmas Banjarsari 1 tidak berpengaruh, untuk puskesmas Banjarsari 2 berpengaruh.	Tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan Puskesmas Induk memiliki tingkat pemanfaatan yang tinggi Puskesmas pembantu 1, 2 dan 3 memiliki tingkat pemanfaatan rendah Faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan Puskesmas oleh masyarakat adalah jenis kegiatan	Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas Delanggu dikatakan baik dan cukup cepat. Karakteristik pengunjung di Kecamatan Delanggu sebagian besar kelompok usia produktif antara 15-64 tahun. Pendidikan pengunjung sebagian besar tamatan SMA. Mata pencaharian sebagian besar karyawan swasta. Pendapatan pengunjung Puskesmas Delanggu sebesar 500 ribu rupiah sampai dengan 1,5 juta rupiah per bulannya.

Sumber : Penulis, 2018

1.6 Kerangka Penelitian

Masyarakat menetapkan kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat fasilitas kesehatan yang tersedia tetapi juga dipengaruhi oleh keadaan sosial ekonomi masyarakat itu sendiri. Hal tersebut dapat terjadi karena latar belakang keluarga seseorang menentukan tingkat pendidikannya, dan pendidikannya menentukan tingkat pengetahuannya terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Kemudian didukung dengan jumlah pendapatannya, maka seseorang akan semakin selektif dalam memilih fasilitas kesehatan terbaik untuknya. Pengembangan suatu puskesmas pada dasarnya adalah usaha yang dilakukan secara sadar dan berencana untuk memperbaiki fasilitas yang sudah ada atau menambah fasilitas yang belum ada sehingga fasilitas yang akan dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna puskesmas.

Puskesmas di Kecamatan Delanggu mempunyai potensi untuk mengalami perkembangan, oleh karena itu perlu dibuat klasifikasi masing-masing puskesmas untuk melihat perkembangannya. Dengan mengetahui klasifikasi masing-masing puskesmas, maka akan terlihat mana yang mempunyai tingkat perkembangan tinggi, sedang, atau rendah. Dengan demikian puskesmas dengan perkembangan rendah perlu ditingkatkan lagi.

1.7 Batasan Operasional

- **Kajian** merupakan hasil yang diperoleh dari menguji suatu masalah.
- **Puskesmas** merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Menkes,2004)
- **Desa/kelurahan** merupakan unit pemerintah terendah yang berada di bawah struktur pemerintahan kecamatan dari struktur pemerintahan di Indonesia (Depkes, 1988)
- **Tangible** merupakan dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan fisik seperti ruang pelayanan yang memadai, tempat pelayanan yang strategis mudah dijangkau.
- **Reliability** merupakan dimensi yang berkaitan dengan sikap petugas untuk selalu memberikan perhatian atas kebutuhan pasien secara akurat dan terpercaya, proses waktu penyelesaian layanan, proses waktu pelayanan keluhan.
- **Responsiveness** merupakan dimensi yang berkaitan dengan ketanggapan petugas untuk merespon, memberikan layanan dengan tanggap, cepat dan tepat.
- **Insurance** merupakan dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mengarah kepada kemampuan memberikan inspirasi pada kepercayaan dan meyakinkan pasien terhadap kompetensi dan kredibilitas, keamanan yang diberikan petugas.
- **Empathy** merupakan dimensi yang menekankan perlakuan petugas terhadap pasien yakni dengan sopan santun petugas selama proses pelayanan kesehatan.
- **Narasumber** merupakan seseorang, baik mewakili pribadi atau suatu lembaga yang memberikan atau mengetahui secara jelas tentang suatu informasi, menjadi sumber informasi untuk kepentingan pemberitaan.