

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas. Pentingnya kesehatan mendorong pemerintah untuk mendirikan layanan kesehatan agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan. Pembangunan di bidang kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang lebih tinggi dalam masyarakat. Menurut Giriwijoyo (Al Ghazaly, 2015:8) kesehatan merupakan landasan dasar kondisi fisik yang sangat diperlukan bagi keberhasilan melaksanakan pekerjaan. Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kesehatan adalah perilaku. Perilaku yang sehat akan menunjang meningkatnya derajat kesehatan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya penyakit berbasis perilaku gaya hidup. Oleh karena itu, sehat merupakan pondasi bagi kehidupan seorang manusia yang perlu dipelihara.

Menurut Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sumber daya kesehatan adalah segala bentuk fasilitas dalam sistematis, sebab apabila dicermati secara mendalam maka sistem pelayanan perlu didukung oleh manajemen yang baik.

Salah satu usaha yang termasuk dalam bidang kesehatan adalah jasa Puskesmas yang saat ini menunjukkan adanya perkembangan. Pembangunan di bidang kesehatan ini dilakukan dengan memadukan berbagai kombinasi baik teknologi, sumberdaya, serta sistem pengendalian yang digunakan.

Pemerintah memiliki amanat untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan setiap individu. Untuk melaksanakan fungsi tersebut pemerintah melakukan fungsi pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai multi dimensi kehidupan. Pelayanan disediakan pada berbagai lembaga institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Pembangunan sektor kesehatan oleh pemerintah telah lama dipandang sebagai ilmu yang penting dan utama untuk ditangani secara maksimal, sebab sektor pembangunan ini secara tidak langsung bersentuhan dengan hajat dan kualitas hidup rakyat. Pemerintah tidak hanya berupaya meningkatkan, meratakan pelayanan kesehatan tetapi juga sudah mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 yakni pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Bidang Kesehatan telah menjadi kegiatan yang sangat mendapat perhatian di Indonesia

karena bidang kesehatan merupakan kegiatan yang dapat meningkatkan kesejahteraan sosial.

Menurut Santoso (Hartanto, 2014) kualitas yang berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapat pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. *Pertama* adalah faktor Puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan Kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan Puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. *Kedua* adalah faktor perubahan (transisi) demografi, epidemiologi sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan Kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan, puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan upaya Kesehatan perorangan dan upaya Kesehatan Masyarakat, yang ditinjau dari sistem Kesehatan Nasional merupakan pelayanan Kesehatan tingkat Pertama (Depkes RI, 2009).

Puskesmas juga merupakan salah satu sarana pelayanan Kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia terutama di desa-desa yang jauh dari jangkauan pemerintah. Puskesmas adalah salah satu unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal didalam wilayah tertentu dimana pendekatan yang digunakan memperhatikan sebagai aspek kehidupan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Untuk mengoptimalkan pelayanan pada tiap Puskesmas, pada tahun 2015 ini Pemko Batam melalui Dinas Kesehatan (Dinkes) Batam membangun ruang rawat inap di 9 Puskesmas yang tersebar di 12 Kecamatan se-Kota Batam. (Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Farmasi, Makanan dan Minuman), ada dua tahap modifikasi pembangunan yaitu pembangunan ruang rawat inap saja dan pembangunan gedung rawat inap, jadi 17 Puskesmas yang ada, 9 diantaranya dibangun ruang dan gedung rawat inap. Kamis (10/12/2015). Untuk pembangunan ruang rawat inap seperti di puskesmas Bulang, Puskesmas Batuaji, Puskesmas Sei Langkai, Puskesmas Seilekop dan Puskesmas Botania. sementara tahap

modifikasi pembangunan gedung rawat inap seperti di Puskesmas Batuampar, Puskesmas Sekupang, dan Puskesmas Tanjung Buntung. Untuk peningkatan pelayanan saat ini belum ada Puskesmas yang optimal melayani Pasien 24 jam. untuk saat ini masih belum optimal melayani pasien 24 jam, nanti setelah ruang rawat inap selesai akan maksimal melayani pasien 24 jam.(Batam News, 2015)

Di samping itu juga pembangunan sarana dan prasarana kesehatan bertujuan agar pelayanan kesehatan lebih meluas, lebih merata, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Sarana kesehatan di kecamatan Bulang hingga saat ini masih berupa Puskesmas 1 unit, Puskesmas pembantu 7 unit sedangkan Rumah Sakit belum tersedia. Puskesmas Bulang merupakan satu satunya puskesmas yang berada di Kecamatan Bulang yang memiliki pelayanan rawat inap sehingga menjadi alternatif yang dipilih oleh masyarakat sebagai tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkannya. Berikut adalah data pasien rawat inap di puskesmas Bulang Kecamatan Bulang tahun 2017 dan 2018

Tabel 1.1. Daftar Pasien Rawat Inap

Bulan	2017	2018
Januari	-	11 Orang
Februari	-	4 Orang
Maret	12 Orang	10 Orang
April	10 Orang	4 Orang
Mei	11 Orang	3 Orang
Juni	23 Orang	7 Orang
Juli	17 Orang	7 Orang
Agustus	11 Orang	3 Orang
September	7 Orang	3 Orang
Oktober	3 Orang	4 Orang
November	10 Orang	-
Desember	12 Orang	-

(Sumber: Puskesmas Bulang)

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pasien pelayanan rawat inap di puskesmas Bulang pada tahun 2017 berjumlah 116 orang sedangkan pada tahun 2018 jumlah pasien menurun menjadi 56 orang .

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh N. M. Wibowo yang berjudul Strategi Pengembangan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Berbasis *Service Delivery System*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Puskesmas merupakan salah satu organisasi publik sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, sedangkan sumber dayanya masih belum memadai. Ini menyebabkan pelayanan rawat inap yang diberikan belum maksimal. Tujuan penelitian ini mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman serta merumuskan strategi pengembangan pelayanan rawat inap Puskesmas di Jawa Timur berbasis *service delivery system*. Metode analisis yang digunakan adalah (a) analisis interaktif; (b) analisis deskriptif; (c) analisis faktor

internal; (d) analisis faktor eksternal; (e) analisis matriks internal eksternal; dan (f) analisis matriks SWOT. Hasil analisis faktor internal menunjukkan sebagian besar indikator variabel internal merupakan kekuatan. Hanya kuantitas, kualitas dan kualifikasi tenaga kerja non medis serta anggaran pendapatan dan belanja puskesmas sebagai kelemahan dalam pengembangan pelayanan rawat inap puskesmas di Jawa Timur. Analisis faktor eksternal menghasilkan, variabel ekonomi, hukum, sosial budaya dan teknologi merupakan peluang dalam pengembangan pelayanan rawat inap puskesmas di Jawa Timur. Namun demikian indikator perilaku masyarakat terhadap lingkungan dan anggaran kesehatan pemerintah daerah perlu mendapatkan perhatian supaya kedepannya tidak menjadi ancaman bagi pengembangan pelayanan rawat inap puskesmas di Jawa Timur. Posisi strategis pengembangan puskesmas rawat inap adalah *growth strategy* dengan konsentrasi integrasi horizontal melalui peningkatkan varian dan mutu pelayanan rawat inap puskesmas di Jawa Timur.

Berdasarkan dari perbandingan penelitian sebelumnya salah satu yang menjadi perhatian di Puskesmas Bulang adalah pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk rumah sakit dan menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya (Depkes RI) karena jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Bulang semakin hari semakin bertambah, pihak Puskesmas harus meningkatkan lagi pelayanan di puskesmas terutama pelayanan di bidang rawat inap. Kualitas pelayanan rawat inap hendaknya dicermati dan disikapi sebaik mungkin agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang

diberikan. instalasi rawat inap merupakan unit pelayanan non struktural yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan pelayanan rawat inap. Dalam 2 tahun belakangan ini Puskesmas Bulang belum optimal dalam melayani pasien 24 jam, baik itu pasien rawat jalam ataupun pasien rawat inap, berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BULANG KECAMATAN BULANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Bulang ?
2. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan rawat inap di Puskesmas Bulang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan rawat inap di puskesmas Bulang serta strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Bulang

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini di harapkan akan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu manajemen pelayanan publik..

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan kepada pihak Puskesmas Bulang dalam peningkatan kualitas pelayanan rawat inap.
- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan juga sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.