

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan. Kepedulian masyarakat terhadap kesehatan diri dan lingkungannya merupakan hal mutlak yang harus dimiliki dalam rangka menyukseskan pembangunan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan, pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Layanan kesehatan yang bermutu sering dipersepsikan sebagai kepuasan pasien/konsumen.

Dalam rangka menciptakan manusia yang berkualitas dengan derajat kesehatan yang prima diperlukan pembangunan kesehatan. Upaya pencapaian pembangunan kesehatan dilakukan pemerintah dengan menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan, salah satunya adalah Puskesmas.

Definisi pelayanan publik menurut Miftah Thoha (2000) adalah usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu melalui penyediaan barang atau jasa yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Sinambela (2007) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut UU nomor 25 tahun 2009 yakni kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang , jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diselenggarakan langsung oleh pemerintah Indonesia. Dengan demikian pemerintah Indonesia harus memberikan hak WNI (Warga Negara Indonesia) secara menyeluruh. Salah satunya pemberian hak tersebut adalah pada sektor pelayanan publik mengenai kesehatan. Oleh karenanya, keberadaan Puskesmas harus ada di setiap daerah di seluruh Indonesia.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Pelayanan Kesehatan, disebutkan bahwa pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah, karena kebijakan ini

merupakan prinsip keadilan, responsivitas, dan efisiensi pelayanan. Agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat, yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Sebagai acuan pemerintah daerah Kabupaten / Kota dalam pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

“Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal”.

SPM merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Setiap warga negara sesuai dengan kodratnya berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dengan memanfaatkan seluruh potensi manusiawi yang dimilikinya. Sebaliknya Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah berkewajiban menjamin agar setiap warga negara dapat menggunakan haknya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa hambatan atau halangan dari pihak manapun.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas kesehatan 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. Peranan dan kedudukan Puskesmas bila ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia, maka Puskesmas sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan, maka Puskesmas selain bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu akan memberikan kepuasan bagi diri pasien.

Puskesmas sebagai unit terkecil penyedia layanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah berupaya mendukung atau memotivasi pihak puskesmas-puskesmas yang ada dengan harapan meningkatkan kualitas pelayanan di setiap puskesmas. Salah satu daerah yang terus berusaha meningkatkan pelayanan publik di puskesmas adalah Kabupaten Pasuruan.

Kabupaten Pasuruan memiliki 33 Puskesmas di lingkungan Dinas Kesehatan. Salah satunya adalah Puskesmas . Terdapat berbagai layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas , antara lain yang menjadi andalan adalah rawat inap. Pelayanan kesehatan bagian rawat inap memberikan layanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga mampu memberikan persepsi baik terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien.

Tabel 1.1  
Daftar Puskesmas Kabupaten Pasuruan

NO	NAMA PUSKESMAS	ALAMAT
1	Puskesmas Purwodadi	Jl. Lingkar AMD, Kec. Purwodadi.
2	Puskesmas Nongkojajar	Jl. Raya Nongkojajar, Kec. Tuttur
3	Puskesmas Sumberpitu	Jl. Sumber Pitu 25, Kec. Tuttur
4	Puskesmas Puspo	Jl. Raya Puspo 118, Kec. Puspo
5	Puskesmas Tosari	Jl. Raya Tlogosari 43, Kec. Tosari
6	Puskesmas Lumbang	Jl. Raya Cukur Gondang, Kec. Lumbang
7	Puskesmas Pasrepan	Jl. Raya Bromo 4, Kec. Pasrepan
8	Puskesmas Kejayan	Jl. Lembu Suro 1, Kec. Kejayan
9	Puskesmas Ambal Ambil	Jl. Kabupaten No. 38, Wрати, Kec. Kejayan
10	Puskesmas Winongan	Jl. Suroyo No. 5, Kec. Winongan
11	Puskesmas Purwosari	Jl. Raya Purwosari 68a, Kec. Purwosari
12	Puskesmas Karangrejo	Jl. Paku Kerto Ds. Karangrejo. Purwosari

13	Puskesmas Prigen	Jl. Raya 131, Kec. Prigen
14	Puskesmas Bulukandang	Jl. Raya Bulukandang, Kec. Prigen
15	Puskesmas Sukorejo	Jl. Raya No. 3, Kec. Sukorejo
16	Puskesmas Pandaan	Jl. Raya No. 11, Kec Pandaan
17	Puskesmas Sebani	Jl. Ds. Sebani, Kec. Pandaan
18	Puskesmas Gempol	Jl. Raya Bandulan, Kec. Gempol
19	Puskesmas Kepulungan	Jl. Darmorejo Kepulungan, Ke. Gempol
20	Puskesmas Beji	Jl. Luwung No. 3, Kec. Beji
21	Puskesmas Bangil	Jl. Mangga 548, Kec. Bangil
22	Puskesmas Raci	Jl. Raya Raci, Kec. Bangil
23	Puskesmas Rembang	Jl. Raya Rembang No. 29, Kec. Rembang
24	Puskesmas Ngempit	Jl. Raya Ngempit 19, Kec. Kraton
25	Puskesmas Kraton	Jl. Raya 80, Bendungan, Kec. Kraton
26	Puskesmas Pohjentrek	Jl. Raya Warungdowo, Kec. Pohjentrek
27	Puskesmas Gondangwetan	Jl. Raya Kedungwetaan 18, Kec. Gondangwetan
28	Puskesmas Rejoso	Jl. Raya Rejoso No. 25A, Kec. Rejoso
29	Puskesmas Winongan	Jl. Raya Umbulan 4, Kec. Winongan
30	Puskesmas Grati	Jl. Raya Grati 199, Kec. Grati
31	Puskesmas Kedawung Wetan	Jl. Raya KD. Wetan, Kec. Grati
32	Puskesmas Lekok	Jl. Raya Lekok 1, Kec. Lekok
33	Puskesmas Nguling	Jl. Kabupaten 9, Kec. Nguling

Sumber : <https://pasuruankab.bps.go.id/>

Dengan menjadi andalan pelayanan di Puskesmas , maka seharusnya pelayanan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat telah mendapatkan predikat profesional. Peneliti melakukan obesrvasi awal sebelum penelitian, mendapatkan hasil bahwa ada beberapa aspek dalam pelayanan rawat inap yang perlu untuk diperbaiki. Misalnya sarana dan prasarana ruang rawat inap yang kurang optimal, ketersediaan air bersih dalam kamar mandi yang kurang, dan kurang terjaganya kebersihan ruang rawat inap. Selain itu kurangnya dokter umum sehingga pasien rawat inap sering mengeluhkan dalam pemeriksaan. Oleh karenanya, diperlukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan rawat inap di puskesmas Winongan untuk memenuhi hak masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, menarik peneliti untuk mengetahui kinerja puskesmas tersebut dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di lingkungan wilayah kecamatan Winongan. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil judul ***“Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Winongan Kabupaten Pasuruan”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas disusun beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Winongan Kabupaten Pasuruan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Winongan Kabupaten Pasuruan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Winongan Kabupaten Pasuruan.
2. Untuk mengetahui Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Winongan Kabupaten Pasuruan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam pelayanan publik bidang kesehatan. Hal ini akan membawa perubahan yang signifikan dalam pemberian pelayanan publik bidang kesehatan, sehingga akan mampu mewujudkan visi Puskesmas itu sendiri, yaitu menjadikan Indonesia sehat. Sedangkan bagi penulis, dapat menambah pengetahuan, juga dapat mengetahui perbedaan antara teori-teori yang di dapat selama di bangku kuliah dengan praktek sesungguhnya