

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam mencapai tujuan nasional seperti tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan nasional yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal termasuk peningkatan kesehatan.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak lepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah sebagai motor penggerak didalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelola sumber daya manusia lain.

Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal termasuk keadaan gizi dalam rangka meningkatkan kualitas dan taraf serta kesadaran rakyat pada umumnya. Masyarakat diharapkan mampu berpartisipasi aktif dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan sendiri dengan demikian masyarakat menjadi subyek dalam pembangunan kesehatan (Departemen Kesehatan RI, 2007 :1)

Keberhasilan pelaksanaan pembangunan di bidang kesehatan dapat ditentukan oleh sumber daya manusia. *World Health Organization* (WHO) atau badan kesehatan dunia menyebutkan bahwa 80% keberhasilan

pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia selain pembiayaan kesehatan. Dengan demikian pembangunan kesehatan tidak akan berhasil jika tidak diikuti dengan ketersediaan tenaga kesehatan yang berkualitas, beretika, berdedikasi serta merata secara memadai. Sarana kesehatan, peralatan, dan obat-obatan medis habis pakai akan menjadi tidak optimal pemanfaatannya jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat yakni pusat kesehatan masyarakat atau disebut dengan PUSKESMAS. Perkembangan puskesmas membawa konsekuensi pada sistem manajemen baik manajemen pelayanan publik maupun pelayanan medis.

Upaya perbaikan kesehatan masyarakat antara lain melalui pemberantasan penyakit menular, perbaikan gizi, penyediaan air bersih, kebersihan dan kesehatan lingkungan serta pelayanan kesehatan sangat penting dilakukan untuk menumbuhkan kesadaran dan membudayakan perilaku hidup sehat sedini mungkin diseluruh lapisan masyarakat. Upaya – upaya tersebut dilakukan di Puskesmas serta berbagai kegiatan lainnya.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan dengan cita-cita Bangsa Indonesia yang harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk

meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Meningkatnya umur harapan hidup, menurunnya angka kematian ibu, angka kematian neonatal, angka kematian bayi, dan angka kematian balita tidak terlepas dari peran pemerintah yang telah berhasil pada aspek penyediaan sarana pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas. Pelayanan kesehatan dasar harus terselenggara atau tersedia untuk menjamin hak asasi semua orang untuk hidup sehat. Penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan kesehatan dasar ini harus secara nyata menunjukkan keberpihakannya kepada kelompok masyarakat risiko tinggi termasuk di dalamnya kelompok masyarakat miskin. Bahkan lebih jauh lagi, ruang lingkup pelayanan kesehatan dasar tersebut harus mencakup setiap upaya kesehatan yang menjadi komitmen komunitas global, regional, nasional, maupun lokal. Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Adapun upaya kesehatan masyarakat tersebut: 1) pelayanan promosi kesehatan; 2) pelayanan kesehatan lingkungan; 3) pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana; 4) pelayanan gizi; 5) pelayanan dan pencegahan dan pengendalian penyakit. Sedangkan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dilaksanakan dalam bentuk: 1) rawat jalan; 2) pelayanan gawat darurat; 3) pelayanan satu hari (*one day care*); 4) *home care*;

dan/atau 5) rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat peneliti dari tenaga kesehatan Puskesmas Beteleme, upaya promotif dan preventif serta kuratif baik di dalam maupun luar gedung di Puskesmas Beteleme berupa penyuluhan kesehatan, pelayanan kesehatan ibu dan anak seperti kelas ibu hamil, pelayanan keluarga berencana, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan gizi masyarakat, Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular yaitu berupa penyuluhan HIV/IMS. Program promotif, preventif dan kuratif yang ada di Puskesmas Beteleme banyak tidak terlaksana dengan baik terutama pada bidang upaya kesehatan masyarakat yang esensial, hal tersebut diasumsikan karena banyak faktor yang memengaruhi baik dari petugas kesehatan puskesmas itu sendiri maupun masyarakat bahkan faktor pendukung terlaksananya kegiatan promotif, preventif dan kuratif. Kegiatan promotif pelayanan kesehatan ibu dan anak yang dilakukan oleh petugas KIA di luar gedung berupa penyuluhan tentang manfaat posyandu yang dilakukan saat kegiatan posyandu, dan kegiatan kelas ibu hamil. Kegiatan promotif dalam gedung berupa penempelan poster-poster mengenai Asi Eksklusif di dinding puskesmas terutama di ruang tunggu. Akan tetapi dilihat saat observasi pendahuluan poster tersebut tidak dibaca oleh pasien yang datang. Hal ini diasumsikan karena kurangnya masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi tentang kesehatan, untuk kegiatan kuratif banyak

disediakan tempat ruangan di puskesmas tetapi masyarakat tidak suka menempati ruangan tersebut karena ruangan tersebut sempit.

Bertitik tolak dari fenomena yang tergambar tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Beteleme Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.

## B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Beteleme Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.?
2. Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Beteleme Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Bertolak dan alasan pemilihan judul dan permasalahan, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Beteleme Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.
- b. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Beteleme Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan mengarah pada dua aspek, yakni:

### a. Aspek Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik dalam hal kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Beteleme Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.

### b. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali Utara dalam rangka perumusan sebuah kebijakan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Beteleme Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.

