

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam undang undang dasar republik Indonesia tahun Pelayanan kesehatan adalah salah satu merupakan salah satu hak dasar masyarakat yang dijamin oleh negara sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H. Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah salah satu instansi pelayanan kesehatan yang berperan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas secara induvidu maupun keseluruhan. Dalam hal ini kualitas pelayanan memiliki peran strategis sebagai parameter sistem kesehatan nasional, salah satunya dengan menyediakan pelayanan medis yang bermutu dan berkualitas. Puskesmas tidak hanya berperan sebagai tempat pengobatan saja tetapi menjadi parameter terhadap salah satu instansi kesehatan disuatu wilayah yang dapat mencerminkan tingkat akses dan penyediaan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Menurut beberapa penelitian mutu terhadap salah satu pelayanan kesehatan di Puskesmas memiliki pengaruh utama terhadap kepuasan pasien dan loyalitas masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan tersebut (Wulandari *et al.* 2022).

Pelayanan kesehatan yang memiliki mutu dan kualitas yang unggul merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan sistem kesehatan yang efektif dan efisien. Hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Penelitian lain mengemukakan bahwa dimensi responsivitas dan empati tenaga kesehatan menjadi aspek yang paling banyak dikeluhkan oleh pasien di Puskesmas. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana serta obat-obatan yang memadai turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Mulyadi & Sari 2021). Dengan kondisi ini, terindikasi sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu dan kualitas terhadap pelayanan kesehatan yang terencana dan terstruktur untuk mencapai standar optimal dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Ketersediaan tenaga kesehatan merupakan faktor kritis dalam menentukan mutu pelayanan Puskesmas. Rasio tenaga kesehatan terhadap jumlah penduduk yang masih belum ideal di banyak daerah menjadi hambatan utama dalam pemberian layanan yang optimal. Terdapat penelitian yang menyatakan bahwa adanya kekurangan tenaga medis dan paramedic cukup berdampak pada peningkatan beban kerja, penurunan kualitas pelayanan, serta tingginya angka burnout di kalangan tenaga kesehatan Puskesmas Pratiwi & Hidayat (2022). Distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata juga menjadi tantangan tersendiri, di mana daerah perkotaan cenderung memiliki kelebihan tenaga kesehatan sementara daerah terpencil justru mengalami kekurangan yang signifikan. Data terhadap distribusi terhadap tenaga kesehatan di Indonesia tidak cukup baik, terjadi ketidakseimbangan khususnya di wilayah terpencil, perbatasan, dan kepulauan. Hal ini sangat berdampak pada ketidakseimbangan kuantitas dan kualitas pelayanan kesehatan yang akan diberikan pada masyarakat (Bilqis, 2023;

Diani et al., 2023). Keterbatasan terhadap jumlah tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya dapat menyebabkan beban kerja berlebih sehingga sangat berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Hubungan antara ketersediaan tenaga medis dengan kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi fokus berbagai penelitian. Dalam Ketersediaan mengenai beberapa fasilitas kesehatan seperti peralatan modern, tenaga medis profesional, serta manajemen pelayanan yang efisien dapat meningkatkan produktivitas dari salah satu instansi kesehatan tersebut (Hutasoit, 2020). Terdapat beberapa faktor utama yang dapat mempengaruhi keberhasilan layanan kesehatan yaitu kepuasan pasien yaitu profesionalisme terhadap tenaga medis, kelengkapan fasilitas, dan keramahan pelayanan terhadap masyarakat (Sarjito, 2024).

Adanya strategi dalam peningkatan mutu dan eektivitas pelayanan akan meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, menciptakan lingkungan kerja yang lebih terstruktur dan terarah (Agung & Mulyanti, 2023). Terdapat penelitian mengenai efektivitas pelayanan di Puskesmas wilayah Jawa Tengah meenunjukkan hasil bahwa bahwa terdapat implementasi standar prosedur operasional yang konsisten, pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, serta penguatan sistem informasi manajemen Puskesmas secara signifikan meningkatkan efektivitas pelayanan(Rahmawati & Nugroho (2023). Didukung dengan penelitian selanjutnya mengemukakan bahwa pendekatan *Total Quality Management (TQM)* yang diadaptasi untuk konteks Puskesmas terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan melalui perbaikan proses pelayanan yang sistematis dan berorientasi pada

kebutuhan masyarakat (Kurniawan & Lestari 2023). Standar pelayanan kesehatan dengan ini akan lebih terintegrasi dan dapat memungkinkan alokasi beberapa kebutuhan sumber daya seperti tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya dengan tepat sehingga kualitas kinerja terhadap puskesmas akan meningkat secara efektif dan efisien (Syafri et al., 2023).

Puskesmas tanjungrejo merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat sekitarnya, hal ini tentu saja menjadi tantangan terhadap puskesmas tersebut khususnya dalam meningkatkan kualitas mutu dan efektivitas dalam pelayanan. Sebagai puskesmas yang berada di wilayah area permukiman masyarakat, Puskesmas Tanjungrejo sangat perlu untuk memperhatikan beberapa aspek seperti kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis strategi dalam peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan melalui kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis di puskesmas tanjungrejo. Dengan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dan ketersediaan tenaga medis, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana Strategi peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan melalui kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis di Puskesmas Tanjungrejo?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui Strategi peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan melalui kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis di Puskesmas Tanjungrejo?

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kondisi kualitas pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Tanjungrejo
2. Mengetahui ketersediaan tenaga medis di Puskesmas Tanjungrejo
3. Menganalisis strategi terhadap peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis di puskesmas Tanjungrejo

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

1. Dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti mengenai strategi peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis di puskesmas Tanjungrejo
2. Dapat menjadi salah satu bahan referensi dalam penelitian berikutnya mengenai strategi peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis di instansi kesehatan lainnya.

1.4.2 Bagi Masyarakat

1. Menambah informasi dan pengetahuan mengenai strategi peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis di puskesmas Tanjungrejo .