

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Derajat kesehatan masyarakat di suatu negara dipengaruhi oleh adanya sarana kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwasannya fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang di gunakan untuk melakukan kegiatan medis seperti promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi yang dikelola oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. (Profil Kesehatan Indonesia, 2020).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2020, total jumlah Puskesmas yang ada di Indonesia sampai bulan Desember 2020 adalah berjumlah 10.205 puskesmas, dari 4.119 Puskesmas merupakan rawat inap, 6.086 merupakan Puskesmas non-rawat inap. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, jumlah Puskesmas saat ini meningkat dengan total sebanyak 10.134, dengan jumlah 4.048 merupakan Puskesmas rawat inap dan sebanyak 6.086 puskesmas merupakan Puskesmas non-rawat inap. Meningkatnya jumlah Puskesmas tersebut telah menjabarkan upaya pemerintah untuk memastikan akses ke layanan perawatan kesehatan primer.

Menurut Mabow dalam Muhammad Ari (2018), pelayanan yang bermutu di Puskesmas adalah memberikan pelayanan untuk pasien yang diupayakan pada standart kualitas dalam upaya menjalankan kebutuhan serta keinginan masyarakat hingga dapat diperoleh rasa puas terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan

loyal terhadap Puskesmas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya mutu pelayanan yang baik yang sesuai dengan dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan juga *emphaty* (empati).

Perkembangan bidang kesehatan dirasa belum maksimal di Indonesia, maka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebaiknya dilakukan agar dapat meningkatkan mutu kesehatan masyarakat. Masih sangat banyak lapisan masyarakat yang belum menyadari pentingnya pemanfaatan layanan kesehatan dan belum menggunakan jasa yang telah disediakan di puskesmas secara maksimal. Beberapa indikator dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan di Puskesmas, yaitu dari jumlah kunjungan perhari pada jam kerja Puskesmas dan frekuensi kunjungan ke Puskesmas. (Nurdiba, 2020). Selanjutnya menurut Suwignjo dalam Adelia (2019), ada beberapa faktor yang merupakan penyebab kurang optimalnya derajat kesehatan masyarakat di Indonesia, dimana salah satu faktor penyebabnya adalah masih rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. Beberapa faktor yang juga menyebabkan hal ini dapat terjadi yaitu faktor seperti *accessibility*, *capability*, *capacity*, dan *affordability*.

Puskesmas Rambung sebagai salah satu garda terdepan di Kota Tebing Tinggi berusaha untuk selalu memberikan layanan dengan baik dalam segala hal keparawatan yang terdiri dari pelayanan pengobatan (kuratif), upaya pencegahan

atau preventif, upaya pelayanan promotif (peningkatan kesehatan) serta pelayanan jenis pemulihan kesehatan (rehabilitasi), dengan harapan pasien yang mendapatkan layanan medis dan kesehatan merasa puas dan merasa nyaman.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan, keadaan fasilitas di Puskesmas Rambung masih kurang memadai. Lokasi yang cukup jauh dari akses jalan raya sehingga sedikit menyulitkan pasien yang hendak datang berobat, ruang tunggu yang kurang nyaman karena berada di tengah jalan keluar masuk puskesmas dan ruang poli yang cukup sempit membuat suasana pelayanan kesehatan sedikit tidak nyaman. Beberapa petugas kesehatan juga ada yang tidak datang tepat waktu saat jam masuk kerja.

Selain itu Puskesmas Rambung juga telah menetapkan beberapa program dalam upaya melakukan pelayanan kesehatan, namun tidak semua program dapat terlaksana dengan baik. Salah satu program yang belum berjalan dengan baik adalah program pemberantasan penyakit yang ditunjukkan dengan masih tingginya penyakit ISPA yaitu sebanyak 925 orang pasien, dan kasus Demam Berdarah *Dengue* (DBD) yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Dari data Profil Kesehatan Puskesmas Rambung adanya kenaikan jumlah pasien DBD sebanyak 15 orang pada 2017, bertambah menjadi 21 pada 2018 dan menjadi 27 orang pada 2019.

Selain itu, ketakutan masyarakat terhadap Covid-19 juga menjadi penyebab kurangnya minat masyarakat untuk mengunjungi tempat pelayanan kesehatan. Dalam wawancara survei awal dengan beberapa pasien yang berkunjung ke puskesmas menyatakan bahwa mereka terpaksa datang ke

puskesmas karena harus mengambil obat dan karena harus rutin melakukan cek kesehatan. Hal ini terjadi karena masyarakat takut terpapar Covid-19, ini kemudian menjadi tantangan bagi Puskesmas Rambung dalam melakukan pelayanan kesehatan. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang faktor apa saja yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Rambung Kota Tebing Tinggi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka diperoleh rumusan masalah dari penelitian ini yaitu apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Rambung Kota Tebing Tinggi pada tahun 2022.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Rambung Kota Tebing Tinggi pada tahun 2022.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui apakah ada hubungan antara faktor *tangible* (bukti fisik) dengan mutu pelayanan di Puskesmas Rambung.
2. Mengetahui apakah ada hubungan antara faktor *reliability* (kehandalan) dengan mutu pelayanan di Puskesmas Rambung.

3. Mengetahui apakah ada hubungan antara faktor *responsiveness* (daya tanggap) dengan mutu pelayanan di Puskesmas Rambung.
4. Mengetahui apakah ada hubungan antara faktor *assurance* (jaminan) dengan mutu pelayanan di Puskesmas Rambung.
5. Mengetahui apakah ada hubungan antara faktor *emphaty* (empati) dengan mutu pelayanan di Puskesmas Rambung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu informasi untuk merumuskan kebijakan kesehatan khususnya terkait dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rambung Kota Tebing Tinggi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan pengetahuan bagi para subjek yang terlibat dan bagi peneliti selanjutnya.
3. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya ragam penelitian khususnya di bidang keilmuan kesehatan masyarakat.