# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat, keberadaan pelayanan kesehatan tersebut dipengaruhi oleh keberadaan unit pelayanan kesehatan itu sendiri, mulai dari kondisi fisik bangunan, kesediaan alat dan tenaga, serta menejemen pelayanan termasuk didalam nya mutu pelayanan. Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis, dan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan, pusat kesehatan masyarakat menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia (UU RI No 23 Tahun 2009).

Berdasarkan Peraturan Mentri Kesehatan No. 75 Tahun 2014, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas Penanggal merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat dari dua unit Puskesmas yang berada di kecamatan pasrujambe yang memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap, pelayanan rawat inap di puskesmas ini bertujuan untuk memenuhi pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan Candipuro. Visi

Puskesmas Penanggal adalah menjadikan pusat pelayanan kesehatan yang menyeluruh, profesional dan terjangkau (Profil Puskesmas Penanggal, 2016). Lokasi puskesmas yang berada di kawasan pegunungan dan terletak jauh dari Kabupaten Lumajang, kemudian fasilitas yang di sediakan di puskesmas kurang memadai seperti tidak adanya ruang khusus perawat dan dokter, hanya memiliki 15 ruang rawat inap, tidak adanya ekat antara antara tempat tidur anak-anak, laki- laki, dan wanita. kecepatan pelayanan yang kurang efektif karena keterbatasan tenaga kerja dan belum ada dokter jaga pada malam hari. Berdasarkan data indikator pelayanan kesehatan Puskesmas Penanggal, jumlah kunjungan pasien rawat inap dalam 1 periode (BOR:*Bed Occupancy Rate*) yaitu 33,87% sedangkan idealnya adalah antara 60-85% (Depkes RI. 2005, Kementrian Kesehatan 2011). Hal ini menjadi salah satu ancaman bagi Puskesmas Penanggal dalam menarik jumlah pasien, sehingga mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Penanggal harus tetap menjamin untuk memenuhi kebutuhan pasien dan dapat memberikan kepuasan pada pasien. Salah satu Indikator pelayanan rawat inap di Puskesmas Penanggai terdiri dari (BOR:*Bed Occupancy Rate*) untuk memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur di pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 26 oktober 2019 di Puskesmas Penanggal Kabupaten Lumajang yang di lakukan oleh peneliti di dapatkan data 20 responden rawat inap pada saat itu, dan berdasarkan dari hasil wawancara pada pasien rawat inap di Puskesmas Penanggal

menyatakan penyebab rendahnya pemanfaatan Puskesmas oleh pasien adalah tingkat mutu pelayanan yang rendah seperti fasilitas yang kurang memadai dan kecepatan pelayanan yang kurang efektif karena keterbatasan tenaga kerja. Berdasarkan data indikator pelayanan kesehatan Puskesmas Penanggal, jumlah kunjungan pasien rawat inap dalam 1 periode (BOR:*Bed Occupancy Rate*) yaitu 33,87% sedangkan idealnya adalah antara 60-85% (Depkes RI. 2005, Kementrian Kesehatan 2011), tidak ada ruang khusus perawat dan dokter, terdapat 15 ruang rawat inap, 30 tempat tidur, tidak adanya sekat antara tempat tidur anak-anak, laki-laki, dan wanita, selain itu masih belum ada dokter jaga pada malam hari.

Tuntutan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu yang harus di hadapi oleh pelayanan kesehatan seperti halnya di rumah sakit ataupun di puskesmas, maka dikatakan bermutu jika pelayanan yang di berikan membuat pasien merasa nyaman, pasien akan memberikan penilaiaan berdasarkan pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasan nya. Puas atau tidak puasnya pasien tergantung pada penampilan jasa pelayanan yang di tawarkan dalam hubungan dengan harapan nya

Hasil penelitian Bank Dunia di Indonesia (1998) yang di kutip dalam Rasak, (2010) menunjukkan bahwa salah satu penyebab rendahnya pemanfaatan rumah sakit atau puskesmas oleh masyarakat adalah mutu pelayanan yang rendah khususnya bila di kaitkan dengann pelayanan spesialistik yang ada dan profesionalisme. Pemanfaatan tepat tidur di

rumah sakit atau puskesmas oleh pasien merupakan outcome dari proses penyelenggaran pelayanan kesehatan oleh rumah sakit atau puskesmas, ada pula indicator peningkatan pelayanan dalam merespon setiap keluhan perlu di waspadai manajemen rumah sakit ataupun puskesmas.

Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, diharapkan agar setiap petugas mewujudkan kinerja yang baik dengan berkontribusi yang maksimal terhadap pencapaian tujuan. Disamping itu sangat di perlukan komitmen yang tinggi dari suluruh petugas, mulai dari pimpinan dan bawaan agar memberikan pelayanan yang baik, bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien (Azwar, 2009). Dari hasil studi pendahuluan yang sudah di jelaskan di atas maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas penanggal yakni meningkatkan kembali kinerja petugas, meningkatkan (BOR:*Bed Occupancy Rate*) yang semakin menurun, menambah ruang khusus perawat dan dokter, menambakan ruang kamar dan tempat tidur, serta memberi sekat antar pasien. Semakin Meningkat nya kualitas pelayanan kesehatan, akan membawa keuntungan yaitu meningkatnya citra rumah sakit atau puskesmas bagi pasien, kepusan terhadap suatu pelayanan meruakan cerminan bahwa rumah sakit atau puskesmas tersebut dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada jurnal 1 dan 2 ingin mengetahui kualitas mutu pelayanan kesehatan dan ingin mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di

Puskesmas untuk memberikan pengembangan pelayanan kesehatan dan sebagai ekapitulasi penilaian Puskesmas selanjutnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis susun sebelumnya, maka dapat ditarik perumusan masalah yaitu “Bagaimana gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas ?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan mumum dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti mampu menjadi referensi dan data dasar tambahan dalam penelitian selanjutnya terkait tentang gambaran mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Puskesmas.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. **Bagi Pengelola Puskesmas Penanggal**

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk membuat kebijakan pengetahuan bagi pengelola Puskesmas di Penanggal.

2. **Bagi Profesi Keperawatan**

   Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana pelayanan mutu kesehatan yang baik agar sesuai dengan harapan yang di inginkan.

**3. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh serta menambah wawasan yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Puskesmas.