

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen Bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat ditentukan oleh kesinambungan antar upaya program dan sektor, serta kesinambungan dengan upaya-upaya yang telah dilaksanakan oleh periode sebelumnya (Kemenkes RI, 2015).

Pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 adalah Program Indonesia Sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemeratan pelayanan kesehatan. Sasaran pokok RPJMN 2015-2019 adalah: (1) meningkatnya status kesehatan dan gizi ibu dan anak; (2) meningkatnya pengendalian penyakit; (3) meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan terutama di daerah terpencil, tertinggal dan perbatasan; (4) meningkatnya cakupan pelayanan kesehatan universal melalui Kartu Indonesia Sehat dan kualitas pengelolaan SJSN Kesehatan, (5) terpenuhinya kebutuhan tenaga kesehatan, obat dan vaksin; serta (6) meningkatkan responsivitas sistem kesehatan (Kemenkes RI, 2015).

Upaya untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, di antaranya adalah dengan meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Peran puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk meningkatkan kinerja puskesmas, diperlukan informasi yang lengkap tentang puskesmas, di antaranya berkaitan dengan kondisi bangunan puskesmas dan sarannya, kondisi jaringan puskesmas, dan tenaga di puskesmas. Informasi tersebut digunakan sebagai masukan pengambilan keputusan dalam proses manajemen pembangunan puskesmas di setiap jenjang administrasi kesehatan (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Sebelum ada puskesmas, pelayanan kesehatan di kecamatan meliputi balai pengobatan, balai kesejahteraan ibu dan anak (BKIA), usaha higiene sanitasi lingkungan, pemberantasan penyakit menular, dan lain-lain (Effendi dan Makhfudli, 2014).

Berdasarkan prinsip pertanggungjawaban wilayah, Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia, untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Penanggung jawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, sedangkan Puskesmas bertanggung jawab untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sesuai dengan kemampuannya (Kemenkes RI, 2016).

Begitu juga perhatian Kecamatan Sirah Pulau Padang Kabupaten OKI lebih besar terutama terhadap pembangunan infrastruktur di bidang kesehatan tingkat rendah yaitu Puskesmas. Hal ini dapat terlihat dari hampir setiap tahun, fasilitas kesehatan masyarakat seperti puskesmas dan puskesmas pembantu bertambah.

Penambahan fasilitas kesehatan ini tidak diiringi penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang kesehatan. Buktinya, kota ini masih kekurangan tenaga kesehatan seperti dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan, apoteker, asisten apoteker.

Pemerintah Kecamatan Sirah Pulau Padang memang kekurangan tenaga medis untuk ditempatkan di Puskesmas Rawat Inap (PRI), Puskesmas Rawat Jalan (PRJ), hingga Puskesmas Pembantu (Pustu) yang ada di beberapa wilayah Bandarlampung. Tenaga kontrak yang ada saat ini masih belum bisa ditempatkan secara merata di 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan yang ada di Bandar Lampung.

Sementara saat ini, Pemerintah Kecamatan Sirah Pulau Padang baru memiliki 3 dokter tenaga kontrak, oleh sebab itu masih kurang dokter umum lagi. Tahun ini akan diusahakan untuk menambah jumlah tenaga medis yang ditempatkan di puskesmas.

Sehingga, nantinya tiap Puskesmas minimal ada dua dokter umum jaga, dua perawat dan dua bidan.

Hal tersebut penting untuk mendukung pengobatan gratis yang digagas Pemerintah pusat. Selain itu, penambahan tenaga medis juga perlu dilakukan untuk mengimbangi peningkatan layanan medis yang diberikan. Ini juga perlu dilakukan agar bisa mengimbangi pertumbuhan penduduk. Idealnya satu dokter untuk 5.000 penduduk, sementara data Dinkes Provinsi Sumatera Selatan saat ini menunjukkan 1 dokter menangani 7.000 penduduk. Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dinkes Kecamatan Sirih Pulau Padang mengatakan, PNS tenaga medis di Provinsi Sumatera Selatan hanyalah 944 orang yang tersebar di 30 kecamatan, baik Puskesmas Rawat Inap, Puskesmas Rawat Jalan, Puskesmas Pembantu, dan Dinas Kesehatan. Idealnya untuk satu puskesmas satu bidan dan dua perawat dan itu harus menyeluruh hingga Pos Kesehatan Kelurahan (Poskeskel). Saat ini Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan hanya memiliki 74 dokter umum PNS dan 261 perawat PNS.

Sama halnya oleh yang dialami salah satu Puskesmas di Kabupaten OKI yakni Puskesmas Sirih Pulau Padang. Puskesmas Sirih Pulau Padang tidak memiliki kendala dalam penyediaan obat, alat-alat medis dan fasilitas namun masih kekurangan tenaga medis. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada 27 Januari 2019 adalah tentang rendahnya kualitas tenaga kesehatan di Puskesmas Sirih Pulau Padang adalah disebabkan karena kurangnya disiplin kerja yang dapat dilihat dari banyaknya jumlah jam kerja yang terbuang (biasanya jam kerja dimulai jam 09.00 yang seharusnya dimulai pukul 08.00), hal ini disebabkan karena keterlambatan petugas dan kesibukan masing-masing, permasalahan yang lain semakin menurunnya jumlah

kunjungan pasien di Puskesmas tersebut. Menurunnya jumlah kunjungan pasien disebabkan oleh perlakuan pegawai atau dokter dalam memberikan pelayanan yang kurang maksimal dan kurangnya rasa puas yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirah Pulau Padang.

Kurangnya disiplin dan menurunnya jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sirah Pulau Padang menyebabkan kualitas pelayanan yang masih rendah begitu juga dengan jumlah tenaga kesehatan Pustu di Kecamatan Sirah Pulau Padang masih belum merata.

Layanan kesehatan yang bermutu sering dipersepsikan sebagai suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh klien (individu) ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Layanan kesehatan sebagaimana juga mutu barang dan jasa bersifat multidimensi. Dimensi mutu layanan kesehatan menurut L. D. Brown dkk (1992) adalah sebagai berikut (Effendi dan Makhfudli, 2014).

Pada dasarnya kesehatan sebagai hak asasi manusia secara tegas diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945, di mana dinyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Di dunia internasional, Konstitusi Organisasi Kesehatan Sedunia (WHO) tahun 1948 juga menyatakan bahwa "*Health is a fundamental right* ", yang mengandung suatu kewajiban untuk menyetatkan yang sakit dan mempertahankan serta meningkatkan yang sehat. Hal ini melandasi pemikiran bahwa sehat sebagai hak asasi manusia dan sehat sebagai investasi (Rachmat, 2018).

Studi awal observasi penulis pada masyarakat tentang pelayanan kesehatan di Sirah Pulau Padang diketahui masih ada pegawai yang datang terlambat dan ada yang meninggalkan puskesmas sebelum waktunya pulang. Di dukung hasil wawancara dengan lima pasien, 3 pasien menyatakan belum puas dan 2 pasien menyatakan puas dengan pelayanan pegawai. Pasien yang menjawab belum puas karena sikap pegawai bagian pengambilan obat bersikap kurang ramah, proses lama saat pendaftaran, dan kondisi kamar mandi kurang bersih. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan pegawai karena sikap dokter yang ramah, lingkungan bersih, dan obat yang diberikan dokter cepat menyembuhkan sakit pasien. Mengingat pasien yang menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah puas dengan pelayanan pegawai, oleh sebab itu puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan untuk masyarakat pada Puskesmas Sirah Pulau Padang Kabupaten OKI.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. Menurunnya jumlah kunjungan pasien disebabkan oleh perlakuan pegawai atau dokter dalam memberikan pelayanan yang kurang maksimal
- b. Kurangnya disiplin dan menurunnya jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sirah Pulau Padang menyebabkan kualitas pelayanan yang masih rendah

- c. Jumlah tenaga kesehatan Pustu di Kecamatan Sirah Pulau Padang masih belum merata

### **1.3 Rumusan Masalah**

Atas dasar latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi masyarakat dalam melakukan pelayanan kesehatan.
2. Bagaimanakah bentuk dan upaya Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat .

### **1.4 Batasan Masalah**

Terdapat banyak hal yang menyebabkan persepsi masyarakat dalam melakukan pelayanan kesehatan, peneliti memberikan batasan ruang lingkup dari penelitian yang akan di lakukan. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui persepsi masyarakat dalam melakukan pelayanan kesehatan dan upaya Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Dengan demikian peneliti akan membatasi objek yang di teliti yaitu pasien yang datang berobat di Puskesmas Sirah Pulau Padang Kabupaten OKI selama penelitian dilakukan.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Pemerintah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk dan upaya Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat dalam penggunaan Jamkesda.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat dari berbagai pihak. Manfaat secara teoritis dan praktis dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1.6.1 Secara Teoritis**

Penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan dan pengetahuan khususnya tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan untuk masyarakat dalam penggunaan jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah di Puskesmas.

### **1.6.2 Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang studi komunikasi serta merancang kegiatan penyuluhan kepada mahasiswa bimbingan dan penyuluhan di masyarakat.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

BAB ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

BAB ini membahas mengenai teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini. Berisi mengenai definisi-definisi dan teori-teori dasar dalam penulisan penelitian yang di ambil dari berbagai sumber.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

BAB ini menjelaskan tentang jenis penelitian yang dipakai, menguraikan tentang subjek dan objek penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan jadwal penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

BAB ini menguraikan tentang gambaran umum sikap dan perilaku manusia, cara berkomunikasi antar individu dan hasil dari perubahan sikap dan perilaku berkomunikasi antara generasi x dan generasi millenial.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB ini memaparkan kesimpulan dan saran-saran yang sifatnya membangun untuk bahan peninjauan selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang sumber-sumber ataupun buku-buku yang menjadi referensi atau acuan dalam penulisan skripsi ini.