

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara menghendaki adanya pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk diteliti karena hal ini menyangkut tentang hak hidup orang banyak dan terlebih pula kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena dengan kondisi tubuh yang sehat memungkinkan setiap orang hidup dengan produktif secara sosial dan ekonomis. Pelayanan kesehatan dapat diperoleh di pusat layanan kesehatan termasuk rumah sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Sebagai pelaksana kekuasaan tertinggi, Negara bertanggung jawab dalam mengatur setiap upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Atas dasar itulah, maka Negara membentuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, untuk mengatur mengenai bidang kesehatan di Indonesia. Untuk selanjutnya, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan akan disebut dengan UU Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur kualitas pelayanan kesehatan. Undang-undang ini mulai berlaku pada 8 Agustus 2023. Undang-undang ini

bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Melindungi masyarakat, Mengatur kewenangan dan tanggung jawab tenaga kesehatan.

Pelayanan publik secara etimologis, pelayanan adalah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Negara, 2003). Sejalan dengan Undang Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Indonesia, 2009).

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun

jasa publik. Yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan pasien adalah tingkat keunggulan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta harapan dan kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan pasien mencakup berbagai aspek seperti aksesibilitas, ketepatan waktu, keselamatan, kenyamanan, komunikasi, serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima

Kinerja petugas kesehatan adalah kemampuan mereka untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Kinerja petugas kesehatan juga dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, termasuk aspek keselamatan, efektifitas, dan kepuasan pasien.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti bahwasannya di puskesmas bojongsari memiliki permasalahan seperti Puskesmas bojongsari mengalami penurunan kualitas pada pelayanan kesehatan, hal ini ditandai dengan adanya keluhan dari banyak pasien yang akan berobat ke puskesmas. Proses antrian dan pelayanan yang cukup lama sehingga

pasien yang akan melakukan pemeriksaan kesehatan mengeluh dengan pelayanan yang ada di puskesmas bojongsari.

Penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya permasalahan pada proses pelayanan kesehatan di puskesmas bojongsari yaitu permasalahan pada jaringan internet untuk pelayanan menggunakan rekam medis, seringkali internetnya terhambat dikarenakan cuaca atau internet tersebut digunakan oleh komputer lain untuk melakukan pelayanan yang memerlukan internet, jadi pelayanan pasien akan sedikit melambat disebabkan gangguan internet, tata ruang pelayanan yang kurang efektif karena terlalu sempit dan langsung terhubung dengan ruang pemeriksaan sehingga harus ada pembaruan mengenai tata ruang pelayanan pasien, kekurangan fasilitas di bagian pelayanan mengenai ruang berkas yang terlalu sempit sehingga berkas pasien tidak teratur dan menumpuk serta kurangnya fasilitas pengeras suara untuk pemanggilan nomor antrian pemeriksaan. Dan memiliki masalah kinerja petugas kesehatan seperti penempatan petugas kesehatan tidak sesuai dengan pendidikan dan penempatan kerja, kurangnya pengetahuan bagi tenaga petugas kesehatan dalam mengaplikasikan komputer karena faktor usia sehingga pelayanan sedikit terhambat, hingga permasalahan lainnya terkait dengan kualitas pelayanan pasien dan kinerja petugas kesehatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam hal ini penulis mengemukakan beberapa identifikasi masalah pada Puskesmas Bojongsari diantaranya:

1. Adanya permasalahan jaringan rekam medis di bagian pelayanan sehingga pendaftaran pasien rawat jalan sedikit lama
2. Tata ruangan yang terlalu sempit di bagian pendaftaran pelayanan pasien rawat jalan
3. Terdapat beberapa kekurangan fasilitas pada puskesmas
4. Adanya ketidaksesuaian penempatan petugas kesehatan tidak sesuai bidangnya
5. Kurangnya pengetahuan bagi tenaga petugas kesehatan dalam mengaplikasikan komputer sehingga pelayanan menjadi terhambat

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien di puskesmas bojongsari?
2. Bagaimana kinerja petugas kesehatan di puskesmas bojongsari?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pasien terhadap kinerja petugas kesehatan di puskesmas bojongsari?

1.4 Kegunaan Penelitian

Terdapat beberapa kegunaan yang di dapat oleh mahasiswa secara langsung. Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon sebagai tempat menimba ilmu dan memilih tempat penelitian skripsi di Puskesmas Bojongsari, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah, antara lain sebagai berikut :

A. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan terkait dengan kualitas pelayanan pasien yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien yang ada di puskesmas bojongsari Kecamatan Losari Kabupaten Brebes jawa Tengah.

B. Bagi Instansi

Sebagai masukan yang diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan untuk membantu instansi dalam hal ini petugas kesehatan puskesmas bojongsari dapat sebagai masukan dan evaluasi agar memberikan kualitas playanan yang lebih baik terhadap pasien atau masarakat.

C. Bagi Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon Fakultas Ekonomi dan Bisnis

1. Meningkatkan hubungan untuk masyarakat luas khususnya perusahaan dan mendorong Pendidikan dalam bidang kemahasiswaan.

2. Merupakan wujud kepedulian Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon dalam Pendidikan serta menunjukkan dukungannya melalui kinerja mahasiswa dalam dunia kerja.
3. Universitas dapat menjalin Kerjasama bilateral dengan perusahaan serta Universitas dikenal di dunia kerja.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai oleh penulis yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pasien di puskesmas bojongsari
2. Untuk mendeskripsikan kinerja petugas kesehatan di puskesmas bojongsari
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pasien terhadap kinerja petugas kesehatan di puskesmas bojongsari

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data-data serta informasi yang diperlukan, penulis mengadakan penelitian di Puskesmas Bojongsari Jl. Raya Ciledug - Ketanggungan, Bojongsari, Kec. Losari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52255.

1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun lamanya waktu penelitian akan dilakukan oleh penulis kurang lebih 4 (tiga) bulan, yang akan dimulai dari bulan februari 2025 sampai bulan Mei 2025. Untuk lebih jelasnya penulis menyajikan kegiatan tersebut pada tabel di halaman berikutnya.

Tabel 1. 1 Jadwal Penyusunan Proposal Skripsi

No	Kegiatan	Tahun 2025																											
		Feb				Mar				Apr				Mei				Juni				juli							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul Skripsi																												
2	Penyusunan Proposal																												
3	Seminar Proposal																												
4	Observasi, Penyebaran angket, Penyusunan, Bimbingan dan Olah data																												
5	Sidang Skripsi																												

Sumber : Data Olahan 2025