

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Sugiarto, 2001: 113). Terkait dengan itu kualitas pelayanan kesehatan dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat yang ditentukan oleh dua faktor yakni faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan kerja. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat.

Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya, jika pelayanan diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (Transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam (Sugiarto, 2010: 113).

Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010 : 40). Pelayanan kesehatan

merupakan salah satu proses yang berhubungan dengan pencegahan, perawatan dan manajemen penyakit serta proses stabilisasi mental, fisik dan rohani melalui pelayanan yang di tawarkan oleh organisasi, institusi dan unit professional. Kesehatan menjadi salah satu unsur kesejahteraan manusia yang perlu diwujudkan. Institusi pelayanan seperti puskesmas yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dengan institusi lainnya.

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan berbagai standar pelayanan kesehatan lebih khususnya pada pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) merupakan upaya dibidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu bersalin, ibu menyusui, bayi dan anak balita serta anak prasekolah (Depkes, 2009).

Masalah kesehatan ibu dan anak (KIA) merupakan masalah nasional yang sangat perlu untuk mendapat prioritas utama karena sangat menentukan kualitas sumber daya manusia (SDM) pada generasi mendatang. Tingginya angka kematian ibu (AKI), angka kematian bayi (AKB), dan angka kematian balita (AKABA) serta lambatnya penurunan ketiga angka tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan KIA sangat mendesak untuk ditingkatkan baik dari segi jangkauan maupun kualitas pelayanan. Pemberian ASI atau air susu ibu menjadi salah satu uapaya dalam rangka kesehatan ibu dan bayi sehingga pemberian ASI

juga menjadi indikator dari penurunan AKI, AKB dan AKABA hingga titik serendah-rendahnya (Depkes, 2009).

Masalah utama pelayanan kesehatan adalah kualitas yang belum memuaskan mulai dari terlambat masuk kerja, keterbatasan persediaan obat-obatan, sehingga walaupun cakupan pelayanan sudah baik tetapi dampak terhadap status kesehatan masyarakat belum optimal. Permasalahan lainnya dalam pelayanan KIA adalah pemeriksaan yang di berikan kurang teratur, masih adanya persalinan yang dilakukan di rumah berjumlah dua orang, masih ada keterlambatan dalam pemeriksaan kunjungan pertama, pasien baru memeriksakan kehamilannya pada usia 12 minggu disebabkan malu melakukan pemeriksaan ke puskesmas karena hamil di luar nikah, dan lebih kepada pemberian ASI Eksklusif yang sebenarnya sangat penting bagi kesehatan bayi.

Pemberian ASI Eksklusif juga memberikan manfaat bagi ibu yaitu dapat menurunkan resiko pendarahan pasca melahirkan, resiko terkena kanker payudara dan sebagai alat kontrasepsi alami. Namun, pada kenyataanya ada kendala dalam pemberian ASI Eksklusif yaitu ibu kurang percaya diri bahwa dirinya mampu menyusui dengan baik sehingga mencukupi seluruh kebutuhan gizi bayi. Hal ini disebabkan kuranya pengetahuan ibu, dan gencarnya iklan susu formula menghambat keberhasilan ibu dalam menyusui bayinya. Data yang diperoleh mengenai pelayanan KIA di puskesmas Alkani yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Data Pelayanan KIA di Puskesmas Alkani Tahun 2022**

| <b>No</b> | <b>Tahun</b> | <b>Jiwa</b>    | <b>Jumlah</b> |
|-----------|--------------|----------------|---------------|
| 1         | 2019-2021    | Ibu Hamil      | 401           |
| 2         | 2019-2021    | Ibu Melahirkan | 335           |

|   |           |                    |     |
|---|-----------|--------------------|-----|
| 3 | 2019-2021 | Balita (0-5 Tahun) | 852 |
|   |           | Anak (5-11 Tahun)  | 974 |

Sumber: Puskesmas Alkani, 2022

Dari tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah ibu hamil yang melakukan pemeriksaan di puskesmas berjumlah 401 orang, dan ibu yang melahirkan di puskesmas berjumlah 335 orang serta kategori balita dengan umur 0-5 tahun dengan jumlah 852 orang dan kategori anak dengan umur 5-11 tahun berjumlah 974 orang.

Adapun keadaan petugas medis dan nonmedis di puskesmas Alkani yaitu petugas medis mulai dari dokter berjumlah 1 orang, bidan terdiri dari 21 orang, perawat berjumlah 7 orang, farmasi ada 1 orang, gizi 2 orang, kesehatan lingkungan 2 orang dan laboratorium berjumlah 2 orang serta petugas nonmedis terdiri dari 4 orang.

Sesuai dengan keadaan yang ada di Puskesmas Alkani, ternyata masih ada beberapa masalah yang dihadapi masyarakat mengenai pelayanan yang ada di Puskesmas Alkani yaitu masih ada petugas yang sering terlambat masuk kerja dikarenakan masih ada kesibukan lain, sering ada keterbatasan persediaan obat-obatan di Dinas Kesehatan sehingga menyebabkan ketersediaan obat-obatan di Puskesmas pun menjadi terbatas, adanya persalinan yang dilakukan dirumah yang berjumlah satu orang, yang sebenarnya sudah di larang akan tetapi ada unsur kesengajaan dari pasien, dan masih ada keterlambatan dalam melakukan pemeriksaan kunjungan pertama sehingga pasien baru memeriksakan kehamilannya di atas 12 minggu karena pasien malu melakukan pemeriksaan di Puskesmas.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk dapat melakukan penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) ALKANI KECAMATAN WEWIKU KABUPATEN MALAKA”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis dapat merumuskan suatu permasalahan yang akan di kaji dalam penelitian ini, sebagai berikut: Bagaimanakah kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada ibu hamil, melahirkan bayi dan balita di puskesmas Alkani Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis dapat membuat tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu: untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada ibu hamil, ibu melahirkan dan balita di puskesmas Alkani Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan atau wawasan berpikir penulis mengenai pelayanan KIA pada puskesmas Alkani

- b. Hasil penelitian ini sebagai bahan referensi bagi mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara terutama bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang relevan

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini sebagai masukan kepada tenaga medis mengenai pelayanan KIA di puskesmas Alkani
- b. Sebagai informasi yang berarti kepada masyarakat sekitar mengenai pelayanan KIA di puskesmas Alkani