

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan suatu hal yang paling penting bagi manusia. Dengan adanya kesehatan manusia dapat menjalankan segala aktivitasnya. Menjaga kesehatan diri dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan agar tidak timbul penyakit yang dapat menyerang, yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan ini tentunya sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang terserang penyakit. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan peraturan undang-undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat seperti tersedia dan berkesinambungan, dapat dijangkau dan bermutu (Azwar, 1994:11).

Sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas dan optimal sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan masyarakat serta memenuhi harapan dan nilai-nilai sebagai persyaratan yang dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan jasa kesehatan. Tentunya masyarakat mengharapkan kesehatan yang bertanggung jawab, aman dan bermutu sehingga masyarakat merasa terlindungi disaat menggunakan jasa kesehatan tersebut (Rosdiana, 2017).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Azrul Azwar, 1996:55). Mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam

menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin baik pelayanan yang diterima pasien maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatannya.

Pemerintah Kabupaten TTU, dalam hal ini adalah dinas kesehatan sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat, sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dapat terpenuhi. Untuk mewujudkan hal tersebut Dinas Kesehatan Kabupaten TTU perlu meningkatkan mutu pelayanan dengan mendirikan tempat pelayanan kesehatan yaitu puskesmas dan puskesmas pembantu.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Effendi 2009). Menurut Mubarak dan Chayatin (2009) puskesmas memiliki tiga fungsi, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama. Sesuai dengan fungsinya puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan Nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan setinggi-tingginya bagi setiap orang. Dengan adanya puskesmas maka dapat menjangkau pelayanan sampai pada wilayah terkecil. Dengan dibentuknya puskesmas sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak hanya dikalangan wilayah yang terjangkau tetapi juga pada wilayah terkecil karena pada dasarnya setiap individu berhak mendapat pelayanan kesehatan yang memadai. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan, puskesmas dibantu oleh pusat kesehatan masyarakat pembantu (PUSTU).

Menurut PMK No. 75 tahun 2014 pasal 40 menyatakan bahwa Puskesmas Pembantu (PUSTU) merupakan jaringan pelayanan Puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan secara permanen di suatu lokasi dalam wilayah kerja Puskesmas. Puskesmas pembantu juga merupakan bagian utama dalam jaringan pelayanan Puskesmas yang berada di setiap wilayah desa dan kelurahan, yang berfungsi untuk memperlancar pelaksanaan pelayanan

kesehatan masyarakat. Puskesmas pembantu merupakan bagian integral dari Puskesmas, dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil dan derajat kecanggihan yang lebih rendah yang harus dibina secara berkala oleh puskesmas. Pembangunan puskesmas pembantu yang terletak di Desa Naekake A bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya masyarakat desa Naekake A.

Fungsi Puskesmas Pembantu adalah untuk menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan yang dilakukan puskesmas pada wilayah kerjanya. Namun pada kenyataannya Puskesmas Pembantu yang berada di Desa Naekake A tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat dikarenakan tenaga medisnya tidak tinggal menetap pada Pustu untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Desa Naekake A merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara. Desa Naekake A memiliki sebuah Puskesmas Pembantu (PUSTU). Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A merupakan bagian integral dari puskesmas induk yang terletak di desa Tasinifu. Puskesmas sebagai fasilitas tingkat dasar bidang kesehatan diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter, bidan dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat, terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu. Namun pada kenyataannya Puskesmas Pembantu Naekake A tidak memiliki Dokter sebagai tenaga medis, dimana peran dokter di Puskesmas Pembantu di gantikan oleh bidan dan perawat yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan agar fungsi puskesmas dapat diselenggarakan dengan baik dan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Berikut adalah data tenaga medis di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu Naekake A.

**Tabel 1.1**

**Data Tenaga Medis di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A  
Tahun 2016-2022**

No.	Tenaga Medis	Jumlah (orang)
1	Dokter	-
2	Bidan	2
3	Perawat	1
Jumlah		3

*Sumber: Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A, 2022.*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa Puskesmas Pembantu Naekake A tidak memiliki dokter dan hanya memiliki dua orang bidan seta satu orang perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat desa Naekake A, dengan jumlah penduduk 1.758 jiwa. Minimnya tenaga medis yang tersedia tersebut menyebabkan masyarakat Desa Naekake A tidak mendapat pelayanan yang maksimal dan merata. Hal ini sangat menghambat terciptanya pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu.

Tenaga medis di Puskesmas Pembantu Naekake A merupakan tenaga kesehatan yang di kontrak oleh desa dan di biyai oleh dana desa. Mereka bekerja di Pustu Naekake A sejak tahun 2016 sampai sekarang dan masa kontrak mereka di perpanjang setiap tahun. Tenaga medis tersebut tidak tinggal menetap di Puskesmas Pembantu Naekake A. Hal tersebut menyebabkan penanganan kesehatan kepada masyarakat Naekake A menjadi terhambat. Karena saat dibutuhkan tenaga medis yang bertugas di desa Naekake A tidak berada di Pustu, sehingga masyarakat harus mendatangi puskesmas induk yang berada di Desa Tasinifu unntuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Sementara puskesmas induk ini sulit dijangkau oleh masyarakat dikarenakan letak geografisnya dan juga sarana transportasi yang masih kurang memadai. Pelayanan kesehatan Pustu Naekake A yang tidak maksimal ini menyebabkan

rendahnya kunjungan masyarakat. Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa pemanfaatan puskesmas pembantu Naekake A oleh masyarakat masih rendah.

Berdasarkan penyusunan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A, dengan judul : **“Mutu Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (PUSTU) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Mutu Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan dan mengemukakan “Mutu Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis/akademik**

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi peneliti sejenis dimasa yang akan datang mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi publik terutama untuk mengaplikasikan mata kuliah manajemen pelayanan publik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Untuk masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik khususnya dalam bidang kesehatan, agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dari Puskesmas Pembantu (PUSTU) yang ada.

#### 2. Untuk tenaga kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran nyata serta menjadi bahan pertimbangan bagi tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat.

#### 3. Untuk mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi mahasiswa tentang studi kajian administrasi yang ada didalam kehidupan masyarakat.