BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang hidup dan terdiri dari anak-anak, remaja, orang dewasa dan orangtua yang saling berinteraksi dan saling membutuhkan satu sama lain. Sehingga masyarakat itu sangat membutuhkan kesehatan, untuk melanjutkan keberlangsungan hidup manusia itu sendiri, Kesehatan merupakan hak bagi setiap manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia.

Kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin.Untuk itu, diperlukan penyelenggaraan kesehatan yang terkendali dalam segi biaya dan mutu.

Sistem kesehatan di Indonesia adalah tidak terlepas dari adanya penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang memadukan berbagai upaya bangsa Indonesia dalam satu derap langkah guna menjamin tercapainya tujuan pembangunan kesehatan dalam kerangka mewujudkan kesejahteraan rakyat. Sistem kesehatan memberikan kepada masyarakat dengan adanya distribusi yang adil.

Sistem kesehatan nasional didefenisikan sebagai suatu tatanan yang menghimpun upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Bahkan dapat dikatakan sistem pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia yang merupakan bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan.Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan efekti, efisien dan tepat sasarannya.

Keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan.Sistem terbentuk dari subsistem yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Sistem terdiri dari input, output, dampak umpan balik dan lingkungan. (a) input merupakan sistem yang akan memberikan segala masukan untuk berfungsinya sebuah sistem, input pelayanan kesehatan meliputi potensi masyarakat, tenaga kesehatan, sasaran kesehatan. (b) proses merupakan kegiatan merubah sebuah masukan menjadi sebuah hasil yang diharapkan dari sistem tersebut, proses dari pelayanan kesehatan meliputi berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan. (c) output merupakan hasil yang diperoleh dari sebuah proses, output pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau sehingga masyarakat sembuh dan sehat. (d) dampak merupakan akibat dari output terjadi dalam waktu yang relative lama.dampak sistem pelayanan kesehatan adalah masyarakat sehat, angka kesakitan dan kematian menurun.

(e) umpan balik merupakan suatu hasil sekaligus menjadi masukan. Umpan balik dalam pelayanan kesehatan dapat berupa kualitas tenaga kesehatan. (f) lingkungan merupakan semua keadaan di luar sistem tetapi dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan.

Salah satu strategi untuk mencapai misi Indonesia sehat 2010 adalah dengan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan sasaran utamanya adalah tersedianya sumberdaya manusia yang komponen disetiap desa, pelayana kesehatan rumah sakit atau puskesmas, Meningkatkan ketersediaan, pemerataan, dan keterjangkauan obat dan alat kesehatan serta menjamin keamanan, khasiat, manfaat, dan mutu kesediaan farmasi, alat kesehatan dan makanan,serta jaringan yang memenuhi mutu pelayanan kesehatan yang merata merupakan aspek penting yang harus dipenuhi dalam mempercepat tercapainya tujuan pembangunan nasional dibidang kesehatan.

Seiring meningkatnya taraf pendidikan dan pertumbuhan sosial ekonomi masyarakat, maka pemahaman masyarakat akan kesehatan semakin meningkat, yang ditandai semakin kritisnya tanggapan masyarakat terhadap mutu jasa layanan yang mereka terima dari suatu rumah sakit. Masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan bermutu serta memenuhi standar, Selain itu menjamin kualitas, penetapan standar terkait dengan penghitungan biaya.Dengan adanya standar, pasien hanya membayar pelayanan kesehatan sesuai standar, jika lebih dari standar harus ada kesepakan dengan pasien.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan berpengaruh terhadap derajat kesehatan masyarakat. Pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan yang diimbangi dengan kelengkapan sarana/ prasarana, dan dana akan menjamin kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan seperti ini akan mampu mengurangi atau mengatasi masalah kesehatan yang berkembang di suatu wilayah atau kelompok masyarakat. Misalnya, jadwal imunisasi yang teratur dan penyediaan vaksi yang cukup sesuai dengan kebutuhan, serta informasi tentang pelayanan imunisasi yang memadai kepada masyarakat akan meningkatkan cakupan imunisasi.

Krisis ekonomi adalah salah satu faktor yang sering dialami oleh bangsa Indonesia sehingga semakin menurunya kesehatan masyarakat.Hal ini menjadi beban yang tak tertanggungkan sehingga status gizi menurun, akses pada pelayanan kesehatan juga turun akibat membungbung tingginya biaya pelayanan dan alat-alat medis serta menurunya daya beli masyarakat terhadap alat-alat kontrasepsi, obat-obatan dan berbagai macam barang guna mencegah terjadinya berbagai macam penyakit.

Apalagi bagi masyarakat yang ekonominya rendah dan miskin, terutama di desa-desa dan di daerah pedalaman maupun masyarakat miskin yang ada di perkotaan.Pada umumnya mereka kurang sekali dalam mendapatkan informasi mengenai kesehatan.Yang pada giliranya dikhawatirkan dapat menyebabkan ledakan penduduk, dan meningkatkan angka kematian ibu dan bayi serta semakin merosotnya status kesehatan reproduksi perempuan dan mutu pelayanan kesehatan juga menurun

sehingga berdampak pada meningkatnya angka kesakitan dan kematian dalam masyarakat. Dimana semua itu disebabkan karena keengganan masyarakat untuk berobat kepuskesmas atau pusat kesehatan masyarakat, yang mana menurut mereka pelayanan diberikan jauh lebih dari yang diharapkan masyarakat.

Komitmen dan motivasi pemberi layanan kesehatan bergantung pada kemampuanya dalam melaksanakan tugas dengan cara yang optimal, sebagai profesi layanan kesehatan, perhatianya terfokus pada dimensi kompetensi teknis dan keamanan. Mutu layanan kesehatan bukan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan biaya beberapa saja harus selalu dihubungkan dengan penggunaan sumber daya yang lebih efisien.Kesimpulanya mutu layanan kesehatan itu harus dapat memenuhi kebutuhan pasien seperti yang di tentukan profesi layanan kesehatan dan harus pula memenuhi harapan pasien tetapi dengan biaya yang seefisien mungkin.

Pada umumnya masyarakat desa pada saat ini sering menderita penyakit disebabkan oleh beberapa faktor yaitu pola makan, gaya hidup, kondisi lingkungan dan lain sebagainya.Faktor tersebut dapat mengakibatkan kondisi kesehatan masyarakat desa terganggu atau yang kita kenal dengan sakit.Kesehatan menjadi sesuatu yang mahal dikarenakan biaya pengobatan yang tidak terjangkau oleh masyarakat.Untuk itu perlu dilaksanakanya pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan pencegahan, pengobatan, dan pemeliharaan pada masyarakat desa.

Kecamatan Garoga terdiri dari 13 desa, salah satunya adalah desa Garoga Sibargot dan yang paling dekat dengan Puskesmas, dimana jumlah penduduk desa Garoga Sibargot adalah 725 Kepala Keluarga (KK), dan jumlah keseluruhan penduduk desa adalah sebanyak 3.287 jiwa (Sumber: Kepala Desa Garoga Sibargot). Kondisi kesehatan di desa cukup memprihatinkan yang dimana menurut data yang diperoleh dari Pihak Puskesmas/Bidan Desa (BINDES) Garoga Sibargot, masyarakat desa mengalami sakit Saluran pernafasan berjumlah 150 orang , lambung berjumlah 500 orang, darah tinggiberjumlah 150 orang, demamberjumlah 100 orang, diare berjumlah 100, struk ringan berjumlah 50 orang,cacingan berjumlah 80 orang, anemia berjumlah 50 orang, alergi berjumlah 60 orang, dan keguguran 100 orang.Jadi jumlah keseluruhan penduduk yang sering mengalami penyakit adalah 1.340 jiwa.

Menurut informasi yang diperoleh dari bidan desa (Bindes) pelayanan kesehatan di desa garoga sibargot yang dilaksanakan adalah program pelayanan posyandu, keluarga berencana, program BPJS, program pencegahan dan pemberantas penyakit menular, penyuluhan kesehatan dan kesehatan ibu dan anak. Program posyandu adalah salah bentuk upaya yang dilakukan untuk kesehatan berbasis masyarakat yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar.BPJS kesehatan adalah badan penyelenggaran

jaminan sosial yang dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan jaminan kesehatan masyarakat.

Program pelayanan untuk pengobatan di Desa Garoga Sibargot adalah BPJS, program BPJS untuk membantu masyarakat desa yang dapat memberikan keringanan biaya berobat dengan memenuhi syarat yang telah ditentukan. Untuk program pencegahan adalah posyandu yang memiliki banyak manfaat untuk masyarakat, diantaranya : mendukung perbaikan keadaan gizi dan kesehatan keluarga, mendukung pencegahan penyakit yang berbasis lingkungan dan penyakit yang dapat dicegah dengan adanya imunisasi, mendukung perilaku hidup bersih dan sehat, mendukung pelayanan keluarga berencanan, mendukung pemberdayaan masyarakat dalam penganekaragaman pangan melalui pemanfaatan pekarangan untuk memanfaatkan dalam menanam tanaman muda. Kegiatan utama posyandu adalah kesehatan ibu dan anak, gizi,imunisasi, dan penangulangan diare.

Program pemeliharaan adalah penyuluhan, penyuluhan yaitu suatu kegiatan atau usaha untuk menyampaiakan pesan kesehatan kepada masyarakat, baik itu secara kelompok maupun individu.Dengan adanya harapan bahwa pesan tersebut dapat memperoleh pengetahuan tentang kesehatan yang lebih baik kedepan. Tujuan untuk menjaga kebersihan lingkungan, gaya hidup sehatserta berperan aktif untuk mewujudkan terbentuknya perilaku sehat masyarakat.

Banyak masalah yang muncul pada program kesehatan (pencegahan, pengobatan, dan pemeliharaan) bahwa masyarakat di Desa

kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan (bidan desa).Dapat dilihat dari jumlah penduduk desa garoga sibargot 3.287 jiwa yang menggunakan pelayanan bidan desa/ berkunjung hanya rata-rata 100 - 400 orang/perbulan.Rendahnya kunjungan masyarakat ke pelayanan kesehatan bidan desa (bindes) adalah dikarenakan masyarakat yang kurang mengetahui manfaat pelayanan kesehatan, masyarakat lebih membeli obat ke warung terdekat.

Permasalahan di atas terjadi karena kurangnya sosialisasi petugas kesehatan kepada masyrakat dan kurangnya pemahaman petugas kesehatan terhadap kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.Didalam kehidupan nyata sekarang ini masih ada masyarakat yang belum mendapatlan hak pelayanan kesehatan, kurangnya informasi serta sosialisasi merupakan salah satu faktor yang menjadikan masyarakat belum bisa menikmati pelayanan kesehatan dengan layak.Adapun kegiatan yang dilakukan pihak pelayanan kesehatan adalah posyandu, imunisasi, pencegahan dan pemberantas penyakit menular, keluarga berencana, dan kesehatan ibu dan anak.

Rendahnya kepekaan masyarakat terhadap pentingya menjaga kesehatan (gaya hidup) dan masih terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia di Poskesdes ataupun Puskesmas.

Peran serta masyarakat desa pada pelaksanaan program kesehatan yaitu dengan berperan aktif mengikuti/ melaksanakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh petugas, misalnya pada pelaksanaan

imunisasi. Kerjasama antara petugas kesehatan, kader dan masyarakat sangat dibutuhkan demi berjalannya kegiatan imunisasi.

Berdasarkan informasi dari tenaga kesehatan dan kader yang ada di desa Garoga sibargot, bahwasanya pengguna BPJS belum merata, masih banyak masyarakat yang belum mendaftar sebagai peserta BPJS. Dan di desa yang sudah terdaftar sebagai peserta BPJS sebagian besar peserta penerima bantuan iuran (PBI). Dalam hal ini tenaga kesehatan dan kader harus bekerja sama dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang belum mendaftar sebagai pengguna BPJS, mengingat biaya untuk berobat saat ini tidak murah kalau tidak menggunakan BPJS atau asuransi kesehatan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa warga, mengatakan jika mereka pergi berobat ataupun memeriksaan kesehatan pelayanan di poskesdes tidak sesuai dengan harapan, karena petugas sering tidak ada dipos, pegawai dalam memberikan pelayanan kurang ramah, fasilittas yang ada diposkesdes kurang memadai, terkadang dalam memberikan pelayanan petugas kurang bersemangat. Dari pengalaman warga yang berobat keposkesdes dapat disimpulkan bahwa pelayanan di puskesmas masih jauh dari harapan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Desa Garoga Sibargot Kecamatan Garoga Kabupaten Tapanuli Utara".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat didentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Rendahnya kunjungan masyarakat ke pelayanan kesehatan (Puskesmas) karena kurangnya pengetahuan masyarakat desa akan pentingnya menjaga kesehatan (gaya hidup).
2. Kurangnya sosialisasi tenaga kesehatan terhadap masyarakat
3. Terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia di poskesdes/ Puskesmas.

1.3 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada "Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Desa Garoga Sibargot Kecamatan Garoga Kabupaten Tapanuli Utara".

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Seberapa Baik Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Desa Garoga Sibargot Kecamatan Garoga Kabupaten Tapanuli Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan ”Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Desa Garoga Sibargot Kecamatan Garoga Kabupaten Tapanuli Utara”.

1.6 Manfaat Penelitian

Yang menjadi manfaat dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk mahasiswa dalam menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman untuk membuat suatu karya ilmiah di masa yang akan datang.

b. Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi masyarakat desa Garoga Sibargot Kecamatan Garoga Kabupaten Tapanuli Utara”

2. Manfaat teoritis

a. Tulisan ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para peneliti yang lain jika ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan.