

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran sangat strategis dalam mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat. Kesehatan tidak hanya dipandang sebagai kondisi fisik yang bebas dari penyakit, tetapi juga sebagai investasi jangka panjang dalam pembangunan sumber daya manusia. Masyarakat yang sehat akan lebih produktif, mampu berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial dan ekonomi, serta memiliki daya saing yang lebih baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi agenda penting dalam pembangunan nasional, khususnya dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di sektor kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan yang aman, efektif, efisien, merata, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan akan meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak ramah, atau tidak profesional akan menurunkan kepercayaan publik dan berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan.

Secara yuridis, kewajiban negara dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas telah diatur secara tegas dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, serta memperoleh pelayanan kesehatan. Ketentuan ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak konstitusional warga negara yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Undang-undang tersebut juga menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas.

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Peran strategis Puskesmas ditegaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, yang menyatakan bahwa Puskesmas bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, berkesinambungan, dan berorientasi pada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi cerminan langsung dari keberhasilan pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat di bidang kesehatan.

Di tingkat daerah, Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Sebagai fasilitas kesehatan primer, Puskesmas Ciulu menjadi ujung tombak dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Namun, sebagaimana Puskesmas lainnya, Puskesmas Ciulu juga dihadapkan pada berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, seperti halnya keterbatasan jumlah dan kompetensi tenaga kesehatan, beban kerja yang tinggi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta sistem manajemen pelayanan yang belum optimal. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan masyarakat sering kali berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan, kurangnya keramahan petugas, serta ketidaksesuaian antara kebutuhan pasien dan layanan yang tersedia. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada aspek fasilitas, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan.

Berdasarkan data terbaru, Indonesia masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan HCI-nya, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Human Capital Index, ASEAN 2025

Negara	Skor	ASEAN Rank	World Rank
Singapura	0,949	1	9
Brunei Darussalam	0,823	2	10
Malaysia	0,807	3	62
Thailand	0,803	4	79
Vietnam	0,726	5	117
Indonesia	0,713	6	112
Filipina	0,710	7	107

Laos	0,620	8	137
Myanmar	0,608	9	145
Kamboja	0,600	10	146

Sumber : Human Capital Index 2025.

Berdasarkan data *Human Capital Index Report* pada tahun 2025 diatas, Indonesia berada pada posisi ke-6 di ASEAN, tetapi pada skala dunia Indonesia berada diperingkat ke-112 dari 193 negara lain, dan mengindikasikan berada jauh di bawah beberapa negara lain. Posisi Indonesia tersebut harus dijadikan motivasi agar sumber daya manusianya lebih maju dan meningkat.

Sementara itu hasil observasi awal dengan memberikan kuesioner pra surva kepada 20 orang masyarakat yang sedang berobat ke Puskesmas, di ketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum optimal. Hal ini tampak sebagaimana dalam tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Pra Survey Kualitas Pelayanan
Pada Puskesmas Ciulu Tahun 2025

No	Indikator / Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kualitas layanan fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Ruang tunggu pasien nyaman, bersih, dan memiliki ventilasi yang baik.	8	12	0	0	0
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
2.	Pelayanan di Puskesmas selalu tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan.	2	8	7	3	0
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	3	7	10	0	0
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
4	Informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas jelas dan dapat dipercaya	5	15	0	0	0
Empati (<i>Emphaty</i>)						
5	Petugas mampu memprioritaskan kebutuhan pasien dengan baik.	7	7	4	1	1

Sumber: Hasil PraSurvey 2025, diolah penulis.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciulu belum optimal dan masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek.. Dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus, diharapkan kualitas pelayanan di Puskesmas Ciulu dapat berkembang ke arah yang lebih baik dan memberikan dampak positif dalam peningkatan kinerja pegawai serta kepuasan pasien. Hal ini menjadi penting karena organisasi pelayanan kesehatan dihadapkan pada tuntutan untuk beradaptasi secara terus-menerus, baik dari segi internal maupun eksternalnya.

Hasil penelitian Wessy Ghevir (2024), pelayanan kesehatan masih menjadi salah satu permasalahan utama yang sering dikeluhkan oleh pasien di institusi kesehatan. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap aturan hukum dalam setiap proses pelayanan, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan agar pelayanan dapat berjalan secara optimal, adil, dan memuaskan seluruh masyarakat.

Sumber daya manusia kesehatan merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang kompeten, memiliki motivasi tinggi, serta didukung oleh sistem kerja yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia akan menghambat pencapaian standar pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, pengelolaan dan pengembangan sumber daya

manusia kesehatan menjadi isu penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di tingkat pelayanan primer seperti Puskesmas.

Dalam perspektif pembangunan global, penguatan sumber daya manusia menjadi fokus utama melalui konsep *Human Capital Index* (HCI). *Human Capital Index* diperkenalkan oleh Bank Dunia sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana suatu negara mampu mengoptimalkan potensi sumber daya manusianya melalui aspek kesehatan dan pendidikan. HCI mengukur kontribusi kesehatan terhadap produktivitas manusia, dengan asumsi bahwa individu yang sehat memiliki kemampuan kerja dan daya saing yang lebih tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu determinan utama dalam peningkatan nilai *Human Capital Index*.

Indonesia sendiri masih menghadapi tantangan dalam *peningkatan Human Capital Index*. Skor HCI Indonesia menunjukkan bahwa potensi sumber daya manusia belum sepenuhnya optimal, salah satunya disebabkan oleh permasalahan kesehatan masyarakat. Kondisi kesehatan yang kurang optimal, baik akibat akses pelayanan yang terbatas maupun kualitas pelayanan yang belum merata, berdampak pada rendahnya produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di fasilitas kesehatan tingkat pertama, menjadi langkah strategis dalam mendukung peningkatan *Human Capital Index*.

Penerapan prinsip *Human Capital Index* dalam sektor kesehatan menekankan pentingnya investasi pada sumber daya manusia, baik dari sisi tenaga kesehatan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Prinsip HCI dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada hasil layanan, tetapi juga pada

proses pengembangan kapasitas tenaga kesehatan melalui peningkatan kompetensi, motivasi, dan kinerja. Dengan penerapan prinsip HCI, pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan dampak jangka panjang terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan prinsip *Human Capital Index* dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciulu menjadi hal yang penting untuk dikaji. Dengan demikian maka penulis tertarik untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Penerapan Prinsip *Human Capital Index (HCI)* terhadap Peningkatan Kuallitas Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka ditemukan beberapa permasalahan yang berhasil diidentifikasi sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis, masih belum optimal dan masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek..
2. Penerapan prinsip-prinsip *Human Capital Index (HCI)* pada Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis, masih belum optimal.
3. Kualitas pelayanan kesehatan yang masih belum optimal tersebut disebabkan karena pengaruh pelaksanaan *Human Capital Index (HCI)* yang masih belum optimal. Sebab selama ini *Human Capital Index (HCI)* masih belum berjalan sebagaimana mestinya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Human Capital Index (HCI)* pada Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.?
3. Bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip *Human Capital Index (HCI)* dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan:

- 1 Penerapan prinsip-prinsip *Human Capital Index (HCI)* pada Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.
- 2 Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis
- 3 pengaruh penerapan prinsip-prinsip *Human Capital Index (HCI)* dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Bagi penulis, memberikan pengalaman yang cukup besar karena dengan pengetahuan penelitian secara langsung dapat menambah dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip *Human Capital Index (HCI)* dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi berbagai pihak, seperti:

1. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pegawai sehubungan dengan prinsip *Human Capital Index (HCI)* yang dapat diterapkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas dalam membangun prinsip-prinsip *Human Capital Index (HCI)* untuk peningkatan kompetensi kerja pegawai melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan penerapan prinsip *Human Capital Index (HCI)* dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan baik di Puskesmas maupun rumah sakit.