

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring

dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumber daya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut :

“Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi

bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.”

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat; dan
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Berdasarkan analisa peneliti, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu,

kebersihan ruang perawatan, kelalaian petugas dalam menangani pasien, kurangnya lahan parkir. kurangnya tempat duduk dan banyak masyarakat yang gagap teknologi (Gaptak) yang mengakibatkan ketidak efektifan dalam menerima layanan. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi. Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya kekurangan ruang periksa, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal tersebut bisa optimal.

Kesehatan lingkungan merupakan bagian dari pada kesehatan masyarakat pada umumnya, mempunyai tujuan membina dan meningkatkan derajat kesehatan dari kehidupan sehari-hari, baik fisik, mental, maupun sosial dengan cara pencegahan terhadap penyakit dan gangguan kesehatan, karena manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia

yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.”.

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berdasarkan pada perikemanusiaan, pemberdayaan dan kemandirian, adil dan merata, serta pengutamaan dan manfaat dengan perhatian khusus pada penduduk rentan, antara lain ibu, bayi, anak, Lanjut Usia (Lansia) dan keluarga miskin.

Pembangunan kesehatan dilaksanakan melalui peningkatan:

- a. Upaya Kesehatan.
- b. Pembiayaan Kesehatan.
- c. Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- d. Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Makanan.
- e. Manajemen dan Informasi Kesehatan.
- f. Pemberdayaan Masyarakat.

Upaya tersebut dilakukan dengan memperhatikan dinamika kependudukan, epidemiologi penyakit, perubahan ekologi dan lingkungan, kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), serta globalisasi dan demokratisasi dengan semangat kemitraan dan kerjasama lintas sektoral. Penekanan diberikan pada peningkatan perilaku dan kemandirian masyarakat serta upaya promotif dan preventif.

Salah satu bentuk bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar serta menjadi pelopor penggerak pembangunan di wilayah kerjanya. Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu baik dari segi manajemen, sumber daya, sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang diberikan sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa puskesmas.

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat meningkatkan derajat kesehatan dari kehidupan sehari-hari, baik fisik, mental, maupun sosial dengan cara pencegahan terhadap penyakit dan gangguan kesehatan, karena manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu

pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini dan mengingat peran yang sangat penting dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat maka peneliti mengambil judul *“Kualitas Pelayanan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya”*

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Puskesmas yaitu antara lain : Waktu Penyelesaian, Produk Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, Kopetensi Petugas Pelayanan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah tersebut di atas maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini, dirumuskan sebagai berikut :

“ Bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya? “

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

Mendeskrripsikan Kualitas Pelayanan yang diberikan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan, khususnya untuk mata kuliah Pelayanan Publik. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat praktis

1. Bagi peneliti
 - a. Penelitian ini diharapkan sebagai bentuk penerapan / aplikasi dari teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang diperoleh didalam bangku perkuliahan untuk diterapkan pada tataran pelaksanaannya.
 - b. Penelitian ini dilakukan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bagi Pemerintah / Puskesmas

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi kepada Puskesmas dalam menyusun dan menetapkan kebijakan tentang pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat.

1.6. Sistematika Penelitian

Penelitian ini terdiri dari lima bagian yang saling berkaitan satu sama lain, yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini tercakup latar belakang masalah, yang mengulas mengenai mengapa objek penelitian penting untuk dikaji. Latar belakang masalah disusun berdasarkan tiga unsur pokok, yakni pengalaman peneliti, konsep/teori, dan kenyataan. Selanjutnya ditetapkan rumusan masalah yang membatasi ruang lingkup objek yang dikaji. Dalam pendahuluan tercakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang diuraikan, peneliti menjelaskan proses dan kegiatan penelitian yang didukung oleh pustaka yang relevan termasuk mengkaji hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Lalu dalam subbab selanjutnya yakni landasan teori guna menjawab permasalahan objek yang diteliti. Dari landasan teori yang diuraikan maka dibuat subbab kerangka dasar pemikiran. Dalam kajian pustaka diperlukan literatur yang berasal dari jurnal ilmiah dan buku literatur yang relevan dengan objek yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pendekatan atau metode yang digunakan dalam penelitian antara lain meliputi : jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, narasumber inrman atau informan kunci, jenis

data, teknik pengumpulan data, teknis analisis data, keabsahan data.

BAB IV : DISKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat hasil-hasil kajian objek masalah penelitian. Lalu berdasarkan hasil penelitian peneliti melakukan pembahasan dari berbagai aspek. Pada bagian ini peneliti memberikan penafsiran-penafsiran serta makna hasil kajian objek yang diteliti dikaitkan dengan teori, penelitian terdahulu, dan tujuan dilakukannya penelitian. Hasil penelitian diperoleh setelah peneliti melakukan observasi dari data-data dan sumber yang telah dikumpulkan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini, peneliti membuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan. Pada kesimpulan peneliti menjelaskan apakah masalah penelitian telah terjawab secara tepat. Berdasarkan implikasi kesimpulan yang dibuat, peneliti memberikan saran yang konkrit dan operasional, rinci, dan mudah untuk ditindak lanjuti.