

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bentuk perkembangan perekonomian Negara yang diikuti dengan peningkatan income per kapita penduduk telah mendorong banyak perubahan di berbagai belahan didunia. Sekarang ini masyarakat semakin menginginkan derajat kesehatan yang lebih baik, kualifikasi dan kualitas pendidikan yang terus meningkat, ketersediannya udara dan air yang bersih, lingkungan yang aman, nyaman dan sejahtera, serta akses informasi yang memadai. Tuntutan terhadap peningkatan pada salah satu jenis pelayanan public tersebut, akan berpengaruh pada pemenuhan yang cukup kompleks, karena penyedia layanan harus mempersiapkan sumberdaya manusia (kinerja) dengan jumlah yang cukup dan sesuai dengan kualifikasinya. Serta dengan pemenuhan sarana dan prasarana, anggaran, serta sistem kerja yang memuaskan dan efektif harus dipertimbangkan pemenuhannya. Oleh karena itu masyarakat semakin mengharapkan adanya kehidupan yang bahagia. Begitulah tuntutan pelayanan public dari masyarakat yang terus meningkat hingga sekarang.

Dalam instansi pemerintahan baik daerah maupun di lingkungan BUMN lainnya pelayanan public merupakan tanggung jawab pemerintah yang harus dilaksanakan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah adanya pemenuhan akan kebutuhan kesehatan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering menemui pelayanan kesehatan di beberapa tempat tertentu, seperti di Puskesmas dan rumah sakit. Pelayanan kesehatan meliputi peningkatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan, baik pelayanan kesehatan konvensional maupun pelayanan kesehatan yang terdiri dari pengobatan tradisional dan komplementer melalui pendidikan dan pelatihan dengan selalu mengutamakan keamanan dan efektifitas yang tinggi. Ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut untuk kepentingan masyarakat banyak, maka peranan pemerintah

dalam pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai bagian atau porsi yang besar dan berperan penting di dalamnya. Namun karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki pemerintah, maka potensi masyarakat perlu lebih digali atau diikutsertakan dalam upaya pelayanan kesehatan masyarakat tersebut. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. (Depkes RI, 2004). Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut dengan Puskesmas. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Pengembangan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilakukan melalui Puskesmas didasarkan pada misi didirikannya Puskesmas sebagai pusat pengembangan kesehatan (*Centre for Health Development*) di wilayah kerja tertentu. Meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Hal ini dikarenakan keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku para oknum tersebut yang kadang kala kurang bersahabat, juga adanya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Apabila hal tersebut dibiarkan secara terus-menerus maka akan mengakibatkan citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada temannya, begitupun juga sebaliknya.

Menurut Wibowo (2011 : 81) Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Hasil penelitian berdasarkan teori GAP menunjukkan adanya kesenjangan yaitu pelayanan berpengaruh

pada kinerja yang diberikan dimana semakin tinggi kinerja yang baik akan meningkatkan pula pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dan menjadi nilai plus tersendiri bagi Puskesmas tersebut, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Kemudian kebijakan yang dihasilkan yaitu Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Dari hal tersebut dasar kebutuhan kesehatan masyarakat yang semakin hari semakin terus meningkat maka pemerintah juga menyediakan puskesmas yang ada di berbagai kecamatan kota, yakni salah satunya adalah Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya Kecamatan Gubeng Kelurahan Pucang Sewu yang bertempat di Jalan Pucang Anom Timur No.72. Puskesmas Pucang Sewu memiliki perbedaan dengan puskesmas yang lainnya karena puskesmas ini selalu ramai dikunjungi pasien. Dengan demikian maka dapat dilihat bagaimana kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Terdapat beberapa pelayanan dalam gedung yang dapat diberikan di Puskesmas Pucang Sewu kepada masyarakat, antara lain meliputi: Pelayanan Dokter Umum (Poli Umum), Kesehatan Ibu dan Anak (Poli KIA), Keluarga Berencana (Poli KB), Pojok Sanitasi, Pojok Gizi, Pelayanan Dokter Gigi, Unit Laborat, Unit Obat, dan Gudang Obat.

Dari hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya dirasa masih belum optimal (keterbatasan) dalam sumber daya manusianya. Hal ini ditinjau dari kekurangan tenaga kerja yang dimiliki oleh puskesmas yaitu masih terdapatnya para pegawai yang merangkap beberapa tugas pekerjaan yang ada. Selain itu, masih terdapat fasilitas pelayanan kesehatan yang belum mencukupi seperti belum terdapatnya perawatan inap bagi pasien sehingga, hanya terdapat rawat jalan atau rujukan ke rumah sakit yang besar saja dalam menangani pasien. Dari kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan dirasa belum optimal karena pemanfaatan potensi, kesempatan, dan peluang dari kinerja yang baik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat belum dapat dikatakan maksimal.

Berdasarkan uraian-uraian yang di kemukakan diatas seperti inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan harapan kinerja pegawai Puskesmas yang mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi warga masyarakat. Oleh karena itu, maka akan

dilakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya “**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya?

### **1.3. Tujuan**

Dengan adanya rumusan masalah di atas maka terdapat tujuan penelitian sebagai berikut:

Untuk mengetahui kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang baik secara akademis maupun praktis:

#### **1. Manfaat Akademis**

- a)** Diharapkan hasil penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan, ilmu pendidikan, dan wawasan yang luas tentang pelaksanaan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di puskesmas.
- b)** Diharapkan hasil penelitian ini berguna untuk menambah penguasaan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang optimal atau pelayanan prima dan bentuk-bentuk pelayanan kesehatan, peran kinerja pegawai yang ada di Puskesmas Kota Surabaya.
- c)** Sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang menganalisis dan mengkaji permasalahan-permasalahan pelaksanaan kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan dalam konteks yang berbeda

## 2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber masukan dan menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya beserta seluruh masyarakat di dalamnya, lembaga swadaya masyarakat yang ada, dan perguruan tinggi sebagai alat fasilitator dan mediator dalam pelaksanaan kinerja pegawai agar dapat memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang optimal di puskesmas dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan, sumber masukan dan pembanding tentang penelitian yang serupa.