

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aspek mendasar dari sebuah sistem pemerintahan ialah layanan publik. Pemerintah dalam hal ini memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai suatu wujud pemenuhan hak-hak masyarakat.

Pelayanan publik sudah sepatutnya tidak hanya terselenggara saja yang hanya sebatas gugur tugas dari pemerintah. Namun pelayanan publik haruslah berkualitas dengan indikator cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Terlebih di beberapa sektor yang dinilai cukup penting, contohnya adalah sektor kesehatan. Dan pelayanan yang berkualitas pun tidak boleh hanya ada beberapa saat saja saat inspeksi dari atasan, namun pelayanan yang berkualitas haruslah berkelanjutan.

Sebagai bentuk tanggungjawab dari pemerintah kepada masyarakat dalam rangka terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan aturan yang jelas yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menghindari penyalahgunaan dari aktivitas pelayanan publik.

Kesehatan sebagai kebutuhan dasar manusia sangat penting. Karena hubungan dengan kualitas hidup manusia. Oleh karenanya, sebagai kebutuhan dasar setiap manusia, pembangunan dibidang kesehatan perlu

dilakukan bersama, baik di tingkat pusat, maupun di tingkat daerah. Semuanya harus bisa bersinergi menghadirkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pelayanan kesehatan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tentu, kesehatan adalah aspek yang paling mendasar bagi manusia. Dengan terjaganya kondisi kesehatan, maka kegiatan apapun akan selalu prima untuk dilakukan. Semua itu pada akhirnya bermuara pada menyejahterakan manusia yang merupakan amanat konstitusi.

Pemerintah telah menyediakan tempat yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkannya derajat kesehatan di dalam masyarakat. Karena Puskesmas adalah kepanjangan tangan pemerintah terbawah yang menjangkau masyarakat.

UPT Puskesmas Ibrahim Adjie adalah salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan. Pelayanan yang dilakukan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie meliputi Poli gigi, Poli Umum, Poli Ibu dan anak, rawat jalan, pelayanan gawat darurat, persalinan hingga pemberian obat kepada pasien.

Berdasarkan laporan Survey Internal mengenai kepuasan masyarakat, berikut adalah tabel nilai indek kepuasan masyarakat pada pelayanan UPT Puskesmas Ibrahim Adjie:

Tabel 1.1
Perbandingan *Noise Reduction Rating* (NRR) Perunsur dan *Noise Reduction Rating* (NRR) tertimbang Perunsur UPT Puskesmas Ibrahim Adjie dari tahun 2014 sampai dengan 2019.

NRR PER UNSUR DAN NRR TERTIMBANG PER UNSUR	Tahun					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nilai Indeks Unit Pelayanan	2,92	3	3,21	3,25	3,21	3,21
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	73,11	75,18	80,28	81,28	80,26	80,27

Sumber: UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal 2019

Namun berdasarkan tabel di atas terjadi kenaikan pada tiap tahunnya untuk nilai indeks unit pelayanan kecuali pada tahun 2018 mengalami penurunan dan 2019 yang stagnan. Sedangkan nilai indeks kepuasan masyarakat adanya peningkatan pada tiap-tiap tahunnya kecuali pada tahun 2018 dan 2019 yang mengalami penurunan.

Berkenaan dengan indeks tersebut, tentu masyarakat yang merasakan bagaimana praktik pelayanan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie. Oleh karenanya untuk mengakomodir suara dari konsumen yaitu masyarakat, di buatlah sarana untuk mendengar keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang diperoleh, wawancara pra penelitian dengan drg. Bey Johan Arifin sebagai Wakil Manajemen Mutu UPT Puskesmas Ibrahim Adjie pada 11 November 2019 dan dari hasil kotak saran

UPT Puskesmas Ibrahim Adjie pada semester 1 bulan Januari sampai Juli 2019, terdapat fenomena dalam pelayanan yakni, masih terdapatnya kemungkinan dari ketidakpuasan pasien berdasarkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan sebagian besar dikalangan masyarakat, rasa ketidak puasan tersebut disebabkan oleh:

Pertama, kurangnya sumber daya manusia di Puskesmas. Sehingga membuat adanya keterlambatan dalam pelayanan karena pasien yang berobat jumlahnya banyak, sedangkan petugas yang menangani terbatas. Namun pengalokasian personil difokuskan terlebih dahulu di dalam Puskesmas dibandingkan dengan petugas yang bertugas diluar puskesmas. Hal tersebut di ungkapkan oleh Wakil Manajemen Mutu drg. Bey Johan Arifin pada Wawancara dengan peneliti.

Kedua, kurangnya pelayanan dan sikap ramah tamah yang di berikan petugas puskesmas terhadap para pasien. Artinya, beberapa pasien mengeluh karena petugas tidak mau mendengarkan terlebih dahulu penjelasan pasien. Selain itu, petugas memberikan informasi kepada pasien dengan jawaban yang ketus. Hal tersebut di dapat dari kotak saran yang masukannya berasal dari masyarakat. Pada januari sampai juli 2019.

Ketiga, kurangnya ketidak siplinan petugas puskesmas sehingga menyebabkan ketidak tepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhdap pasien. Artinya, banyak pasien yang mengeluh karena jarak dari pendaftaran ke pelayanan membutuhkan waktu yang lama sedangkan pasien menginginkan

proses penanganan yang cepat. Hal tersebut di dapat dari kotak saran yang masukannya berasal dari masyarakat. Pada Januari sampai Juli 2019.

Didasari ketidakpuasan yang dirasakan pasien tersebut tidak semata-mata hanya berasal dari kesalahan petugas, namun ada faktor lain yang mempengaruhinya. Berdasarkan pra penelitian dengan Wakil Manajemen Mutu drg. Bey Johan Arifin mengungkapkan bahwa Faktor tersebut adalah dari daya tampung puskesmas yang tidak sama dengan jumlah pasien/antrian yang ada. Selain itu, kurangnya SDM (Sumber Daya) Manusia di puskesmas menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diberikan puskesmas.

Selain itu permasalahan yang terjadi selanjutnya adalah terjadinya antrian pasien yang panjang untuk hadir berobat sedangkan dari puskesmas sangat kekurangan SDM (sumber daya manusia) dalam menangani para pasien, karena hal ini berdampak kurang maksimalnya daya tanggap dari para pemberi layanan kepada pasien-pasien yang ada. Hal tersebut kemungkinan menjadikan pengalaman yang cukup mengecewakan bagi para pasien-pasien yang berobat.

Permasalahan tersebut diantaranya disebabkan oleh kurangnya jumlah tenaga kerja yang tersedia di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie. Saat ini UPT Puskesmas Ibrahim Adjie hanya memiliki 75 tenaga kerja. Yang dikepalai oleh dr. Adnan Affandi Sofyan.

Dengan adanya situasi dan kondisi tersebut, maka harus menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menyusun skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal Kota Bandung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah, perlu adanya identifikasi dalam masalah penelitian. Yaitu adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas.

C. Rumusan Masalah

UPT Puskesmas Ibrahim Adjie sebagai lembaga publik dibidang kesehatan menerapkan kualitas pelayanan. demikian, banyak masyarakat yang justru tidak puas dengan pelayanan puskesmas. Pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Bagaimana proses pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal ?
2. Bagaimana faktor penghambat dan pendorong pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan:

1. Untuk menggambarkan proses pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal.

2. Untuk menggambarkan faktor-faktor penghambat dan pendorong pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal.
3. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal.

E. Manfaat Hasil Penelitian Penelitian

Kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam disiplin Ilmu Administrasi Publik khususnya dalam bidang kepuasan publik.
2. Kegunaan Praktis, dalam penelitian ini di harapkan penulis dapat menerapkan ilmu-ilmu yang di dapat selama perkuliahan terdapat permasalahan yang dihadapi dan dapat menemukan solusi dari permasalahan tersebut. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan maupun menjadi bahan evaluasi bagi UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan.

F. Kerangka Berpikir

Administrasi Publik merupakan kegiatan negara untuk memenuhi berbagai kebutuhan publik. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut, diperlukan landasan hukum berupa kebijakan publik. Salah satu implementasi dari kegiatan administrasi publik adalah pelayanan publik. Puskesmas merupakan salah satu lembaga publik yang melakukan pelayanan di bidang kesehatan. Dari pelayanan tersebut, negara tidak boleh hanya melakukan pelayanan sebagai gugur tugas,

tetapi harus menghasilkan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Untuk melengkapi dari kerangka konsep pada penelitian tersebut, penulis mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Menurut Zeithaml, Dkk. yang dikutip oleh Hardiansyah (2018: 63) mengenai 5 aspek pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibel* (berwujud) artinya tampaknay fisik dari pada gedung dan peralatan-peralatan, pegawai dan fasilitas- fasilitas lain sebagainya yang telah dimiliki dari penyedia jasa.
2. *Reliability* (kehandalan) memberikan rasa rela dan ikhlas dalam memberi memberi pertolongan dalam penggunaan pelayanan juga membuat pelayanan yang ikhlas serta tanggap.
3. *Responsiviness* (ketanggapan) kemampuan dalam membuat pelayanan yang diberikan kepada pasien secara konsisten dan akurat.
4. *Assurance* (jaminan) pengetahuan, mengenai tentang etika kesopanan serta kemampuan para petugas penyediaan layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* (empati) merupakan pemberian perlakuan secara khusus atau perhatian lebih kepada para pengguna layanan secara individual/pribadi.

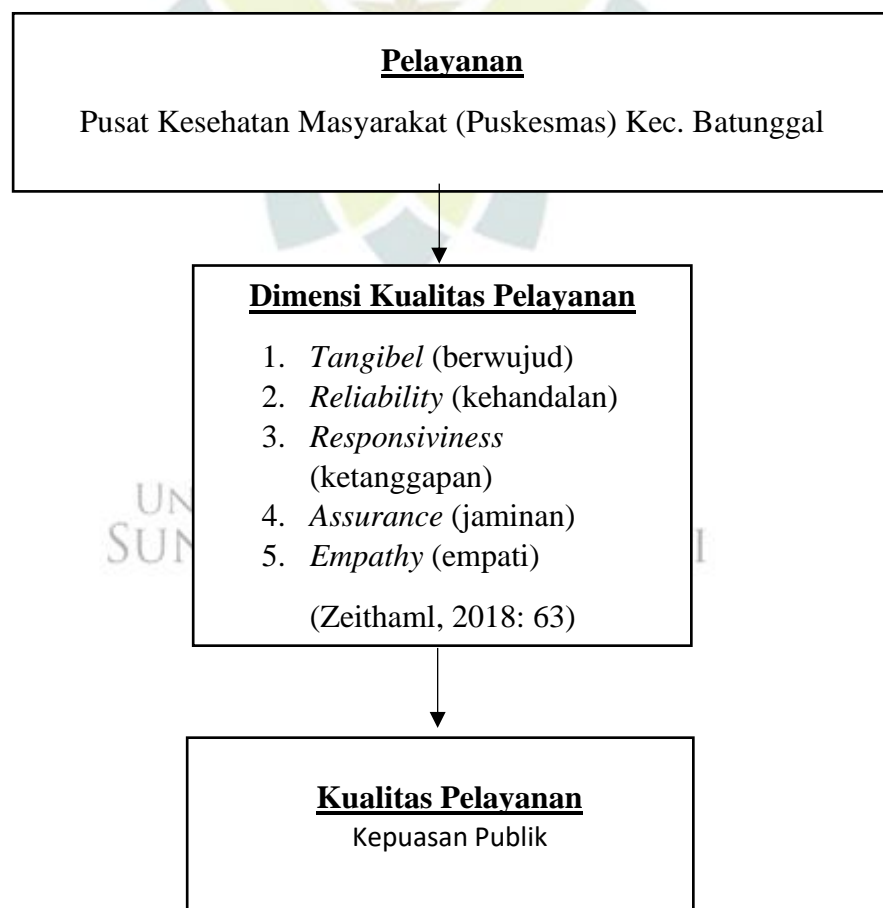
Dari lima faktor-faktor tersebut memiliki peran yang sangat signifikan dalam peningkatannya sebuah kualitas layanan kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal ketika kelima faktor ini dijalankan pada tiap-tiap instansi pada layanan yang ikut terkait maka akan membuahkan hasil

output (kepuasan) bagi pelanggan tersebut, khususnya dari Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal. Untuk mengetahui lebih jelas terdapat sebuah bentuk dan konsep kerangka yang dimana dijadikan landasan berpikir dalam penelitian ini.

Gambar 1.1

Skema Kerangka Pemikiran

**Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie
Kecamatan Batununggal**



Gambar tersebut menunjukkan bahwa UPT Puskesmas Ibrahim Adjie sebagai lembaga publik melakukan pelayanan di bidang kesehatan kepada masyarakat. Namun pelayanan tersebut akan di lihat sejauh mana kualitasnya menggunakan teori Kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari 5 dimensi. dari teori tersebut, dapat terlihat apakah pelayanan di UPT Puskemas Ibrahim Adjie sudah menimbulkan kepuasan publik atau belum.

G. Proposisi

Proposisi merupakan sesuatu yang bersifat sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena masalah yang terjadi. berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, dan kerangka pemikiran, penulis merumuskan proposisi peneitian sebagai berikut:

Kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal akan di katakan baik jika UPT Puskesmas Ibrahim Adjie bisa mengaplikasikan visi serta misi yang dimilikinya. selain itu, suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas jika telah memenuhi dimensi-dimensi dari kualitas pada layanan kesehatan yaitu tangible (terlihat/berwujud), Reliability (kehandalan), responsivines (ketanggapan), asurance (jaminan) dan empathy (empati)