

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik/*public service* merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan oleh pemerintah karena berhubungan dalam memenuhi kebutuhan banyak orang (Prakoso, 2017). Pemerintah telah mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang dirancang dan diselenggarakan oleh pemerintah untuk mengatasi pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan berbagai pelayanan publik yang ada, pelayanan kesehatan ialah salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan mesti direncanakan secara matang oleh pemerintah karena hendak berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakatnya.

Kesehatan merupakan aspek yang paling penting dalam kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah mesti memberikan sarana yang mencukupi dalam upaya memelihara kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik ialah salah satu kebutuhan masyarakat. Ada pula tujuan dilaksanakannya pelayanan kesehatan yaitu untuk tercapainya derajat kesehatan bagi masyarakat yang memuaskan harapan. Adapun pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah salah satunya ialah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas dapat menjadi suatu sarana dalam meningkatkan kesehatan yang ada di masyarakat. Berdasarkan Undang-

Undang Peraturan Menteri Kesehatan 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fakes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitas yang dilakukan pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan kerjanya.

Sejak wabah Pandemic Covid-19 melanda hampir seluruh negara di dunia, termasuk negara Indonesia, Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan primer di tingkat masyarakat. Menurut Menteri kesehatan (Kemenses), pada Tahun 2020 kunjungan pasien dan pelayanan kesehatan di Puskesmas mengalami penurunan selama Pandemic corona (Covid-19). Penyebab penurunan pelayanan puskesmas dikarenakan masyarakat takut akan tertularnya virus covid-19. Akan tetapi saat ini pasien Covid-19 melonjak kembali di beberapa wilayah kota di Indonesia. Hal tersebut mengakibatkan kunjungan rumah sakit dan Puskesmas meningkat. Saat ini di beberapa Puskesmas di Indonesia pun berperan dalam melakukan vaksinasi terhadap masyarakat serta tes swab untuk yang menginformasikan kepada pasien apakah positif atau negatif Covid-19. Dengan demikian, peran Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer atau tingkat pertama memiliki peranan yang penting untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan untuk membantu mendeteksi serta menangani covid-19 saat Pandemic seperti.

Puskesmas Margaasih merupakan salah satu layanan kesehatan di wilayah Kabupaten Bandung. Saat ini jumlah Puskesmas di Kabupaten Bandung sebanyak 62 Puskesmas tersebar di 31 Kecamatan Kabupaten bandung.

Tabel 1 Daftar 10 Kecamatan dengan jumlah kasus Covid-19 di Kabupaten Bandung Pada 1 Januari 2021

	Nama Kecamatan	Kasus Positif Covid-19
1	Pacet	127
2	Katapang	80
3	Margaasih	144
4	Margahayu	80
5	Paseh	78
6	Cimemyan	71
7	Ciparay	63
8	Soreang	43
9	Rancaekek	143
10	Cilengkrang	43

Sumber : Pemerintah Kabupaten Bandung, 2021

Berdasarkan data diatas bahwa kasus positif terbanyak yaitu berada di Kecamatan Margaasih dengan jumlah 144 kasus positif aktif. Selanjutnya Kecamatan Rancaekek dengan jumlah 143 kasus positif aktif. Kecamatan

Pacet dengan 127 kasus positif aktif. Kecamatan Katapang dan Kecamatan Margahayu memiliki jumlah yang sama yaitu 80 kasus positif aktif. Kecamatan Paseh dengan jumlah 78 kasus positif aktif.. Kecamatan Cimenyan dengan jumlah 71 kasus positif aktif. Serta Kecamatan Soreang dan Cilengkrang dengan jumlah yang sama yaitu 80 kasus positif aktif.

Puskesmas Margaasih memiliki jumlah kerja wilayah 63.609 orang yang terdiri dari 3 Desa yaitu, Desa Margaasih, Desa nanjung dan Desa Lagadar.

Tabel 2 Data kasus Covid-19 di wilayah kerja Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung Pada 19 April 2021

	Nama Desa	Kasus Covid-19
1	Nanjung	21
2	Lagadar	52
3	Margaasih	59

Sumber : www.lagadar.desa.id

Berdasarkan data diatas bahwa di Desa Nanjung dengan jumlah 21 kasus positif aktif. Selanjutnya Desa Lagadar dengan jumlah 52 kasus positif aktif. Kemudian Desa Margaasih dengan jumlah 59 kasus positif aktif.

Sebagai ujung tombak fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian berkaitan dengan penanganan Covid-19 dan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas, terutama saat masa

Pandemi Covid-19 seperti ini kunjungan pasien meningkat. Dalam hal ini puskesmas dituntut untuk siap siaga dalam melayani pasien dan masyarakat agar pelayanan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Di samping itu juga Puskesmas diharuskan untuk meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas dan sarana kesehatannya untuk kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Namun, dalam praktik pelayanan kesehatan pada Puskesmas Margaasih masih kurang optimal masih ada keluhan mengenai pelayanan yang diberikan sehingga menghasilkan penilaian dari masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut tentu masyarakat yang merasakan bagaimana baik atau buruknya praktik pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara terhadap masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, terdapat fenomena yang mengindikasikan masih adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas kepada masyarakat.

Pertama, terkait dengan aspek fisik, perlengkapan ataupun fasilitas serta penampilan petugas pelayanan, masih adanya sarana dan prasarana yang disediakan belum memadai sehingga belum memberikan kenyamanan kepada pasien atau masyarakat yang melakukan pengobatan di Puskesmas Margaasih Kabupaten Bandung. Hal tersebut ditunjukkan beberapa pasien mengeluh mengenai fasilitas seperti, ruang tunggu yang

terbatas sehingga membuat pasien tidak nyaman dalam menunggu dan timbangan yang berada di Puskesmas Margaasih sudah tidak layak pakai. Menurut Ibu Retna sebagai petugas gizi di Puskesmas Margaasih mengungkapkan bahwa masih adanya kendala terkait sarana dan prasarana yang berada di Puskesmas Margaasih diantaranya toilet yang masih terkadang tidak layak pakai, pihak puskesmas pun berusaha untuk memperbaiki hal tersebut.

Kedua, terkait dengan kehandalan, yang dimana petugas harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat dan akurat, dalam hal ini dilihat masih adanya petugas yang lamban dalam memberikan pelayanan, hal tersebut membuat pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Ketiga, Sumber Daya Manusia yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan, masih adanya beberapa petugas Puskesmas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Hal itu membuat pasien merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas tersebut.

Keempat, Sumber Daya Manusia dalam menangani pelayanan di Puskesmas. Jumlah dokter umum, ahli gizi dan analisis kesehatan dimana jumlah dokter di Puskesmas Margaasih hanya 4 dokter umum, ahli gizi satu orang terdapat 13 orang bidan, dan tidak ada analis kesehatan.

Jumlah tenaga dokter umum di Puskesmas Margaasih sebanyak 4 orang angka ini jauh dari angka yang ideal bila porposisi dokter terhadap

jumlah penduduk yang berjumlah 63.603 jiwa wilayah kerja Puskesmas Margaasih adalah menunjukkan sebesar 0.00062 atau 1 dokter melayani 15.900 penduduk. Tenaga perawat memiliki peranan yang penting juga dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jumlah perawat di Puskesmas Margaasih 7 orang. Rasio terhadap jumlah penduduk yang berjumlah 63.603 jiwa wilayah kerja Puskesmas adalah sebesar 0.00011 atau 1 perawat melayani 9.086 penduduk. Jumlah bidan di Puskesmas Margaasih sebanyak 13 orang. Rasio terhadap jumlah penduduk yang berjumlah 63.603 jiwa wilayah kerja Puskesmas adalah sebesar 0.00020 atau 1 bidan melayani 4.892 penduduk. Jumlah ahli gizi di Puskesmas Margaasih hanya 1 orang. Rasio terhadap jumlah penduduk yang berjumlah 63.603 jiwa wilayah kerja Puskesmas adalah sebesar 0.00015 atau 1 ahli gizi melayani 63.603 penduduk. Sedangkan untuk tenaga paramedis non perawat, kefarmasian, dan tenaga kesehatan lainnya di Puskesmas Margaasih terdapat 19 orang dengan rasionya adalah sebesar 0.00029 atau 1 orang melayani 3.341 penduduk.

Oleh karena itu Puskemas Margaasih ini diharapkan bisa dapat meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien dan masyarakat sekitar sehingga perlunya dalam meningkat kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Puskesmas Margaasih, diantaranya: lebih dekat dengan tempat tinggal, lebih mudah diakses dan dijangkau sehingga memudahkan penelitian dan proses pengambilan data, serta kawasan wilayah kerja Puskesmas Margaasih yang cukup luas. Untuk itu, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait pelayanan kesehatan tersebut dengan Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung Masa Pandemic Covid-19 Tahun 2020-2021”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, perlu adanya identifikasi masalah penelitian. Yaitu masih adanya keluhan dari masyarakat, pelayanan yang lamban dan masih adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai.

C. Rumusan Masalah

Bertolak pada identifikasi masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bukti fisik (*tangible*) yang ada di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kehandalan (*realibility*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung?

3. Bagaimana ketanggapan (*responsiviness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung?
4. Bagaimana jaminan (*assurance*) yang di berikan Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung kepada masyarakat?
5. Bagaimana sikap empati (*empathy*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Margaasih Kabupaten Bandung?

D. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangible*) yang ada di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui kehandalan (*realibility*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui ketanggapan (*responsiviness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) yang di berikan Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung kepada masyarakat.

5. Untuk mengetahui sikap empati (*empathy*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Margaasih Kabupaten Bandung.

E. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau masukan bagi Puskesmas Margaasih, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung di Puskesmas Margaasih.

2. Manfaat Praktis

Dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Layanan Kesehatan.

F. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka berpikir, peneliti akan menjelaskan bagaimana alur pemikiran dalam penelitian kali ini.

Menurut P. Slagian (2003) administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan pada rasionalitas dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya (Sellang, 2016). Menurut Palmer (1981) dan Mathews (1994) dalam Basuki (2018: 9) mengemukakan bahwa kata Publik berasal dari kata pubes atau kedewasaan yaitu memiliki makna kedewasaan fisik, emosional dan intelektual yang memfokuskan pada kepentingan pribadi untuk beralih kepada kepentingan yang lain.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (Rakhmat, 2018:55) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, diantaranya:

a. *Tangible*, yakni dilihat dari aspek fisik, perlengkapan ataupun fasilitas dan pegawai yang dimiliki oleh sesuatu organisasi.

b. *Realibility*, yaitu sebagai sesuatu keahlian untuk memberikan pelayanan yang telah diajukan dengan secara cepat, tepat, dan akurat serta terpercaya.

c. *Responsiviness*, ialah keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dalam membagikan pelayanan secara cepat, tepat, serta paham. Dengan demikian, mutu pelayanan yang maksimal merupakan sesuatu harapan untuk tiap pelanggan oleh sebab itu sesuatu pelayanan diharuskan dapat dilaksanakan dengan cepat tanpa terdapat kesalahan.

d. *Assurance*, yakni pengetahuan, keahlian serta keramahan pegawai untuk bisa memunculkan keyakinan serta kepercayaan pelanggan pada organisasi. Aspek ini mengenai keahlian ataupun kompetensi dalam membagikan pelayanan dengan rasa hormat, berupaya meyakinkan keyakinan terhadap pelanggan serta memberikan jaminan rasa nyaman untuk pelanggan.

e. *Empathy*, ialah kepedulian, ketulusan, atensi, dan bermacam kemudahan dalam interaksi antara pegawai terhadap pelanggan di suatu organisasi, dan rikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, dan

diperlukannya juga suatu keahlian untuk lebih dekat secara pribadi, serta untuk menguasai dalam memenuhi kemauan pelanggan.

Dari lima faktor tersebut ternyata mempunyai kedudukan signifikan dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih diharapkan aspek tersebut dijalankan di setiap instansi hendak menghasilkan keluaran (kepuasan) untuk konsumen/pelanggan, diantaranya di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih. Berdasarkan hal tersebut dibuat konsep kerangka yang akan dijadikan kerangka berpikir dalam penelitian ini.



Gambar 1 Skema Kerangka Pemikiran

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Margaasih Kecamatan

Margaasih

