

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan bagi seseorang sangatlah penting, kesehatan adalah keadaan di mana seseorang tampak berkembang secara fisik, mental dan sosial, yang berpengaruh terhadap setiap individu dalam hidup yang produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan menjadi hal penting di kalangan masyarakat, akan tetapi masih terjadi hambatan yang dirasakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, Dalam hal ini pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengatur, menjalankan, dan memonitoring jalanya penyelenggaraan kesehatan agar merata dan bisa dijangkau oleh semua kalangan masyarakat.

Pemerintah yang mengatur pemberian hak kesehatan bagi masyarakat seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menerangkan bahwa pembangunan kesehatan mempunyai tujuan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan dalam mencapai hidup sehat di masyarakat dalam arti lain kesehatan merupakan sebuah investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Maka dari itu betapa pentingnya pemerintah untuk membangun pelayanan kesehatan yang layak serta murah.

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok didalam sebuah organisasi baik secara langsung maupun tidak dengan tujuan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan setiap individu warga

negara atas pelayanan publik, baik itu dalam penyediaan barang atau jasa administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan dan ditujukan untuk kepentingan umum. (Pasolong, 2019)

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka penyelenggaraan kesehatan yaitu dengan pembangunan sebuah instansi pemerintahan yang memiliki peran sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan dalam lingkungan masyarakat atau di setiap kecamatan yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menopang dalam jalannya pembangunan kesehatan serta memiliki fungsi memajukan pembangunan kesehatan. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kota/kabupaten dan bertanggung jawab terhadap Dinas Kesehatan. Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara harus sesuai dengan harapan serta keinginan masyarakat, hal tersebut untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, maka puskesmas pun harus memperhatikan kebutuhan pasiennya. Peran masyarakat sebagai pasien atau pengunjung yang nantinya menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas itu sendiri.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 199 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi, Susunan Organisasi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Dan Badan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, Bahwa UPTD Puskesmas Pasirjati adalah unit pelaksana teknis dinas yang dinangungi oleh dinas kesehatan kota bandung UPTD Puskesmas Pasir jati adalah salahsatu dari 80 puskesmas di kota bandung yang memiliki

fungsi sebagai sarana kesehatan masyarakat dan menjadi unit sarana dasar atau rawat jalan tingkat pertama.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan dan ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara publik. Dengan adanya standar pelayanan diharapkan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat. Standar pelayanan merupakan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan bahwa puskesmas umumnya memberikan pelayanan *preventif* (pencegahan penyakit), *promotif* (peningkatan kesehatan), *kuratif* (penyembuhan penyakit) sampai dengan *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan). melalui upaya kesehatan masyarakat (UKM) merupakan kegiatan dimana untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat, lalu upaya kesehatan perorangan (UKP) ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan

penderitaan akibat penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan. Selain itu puskesmas juga dapat memberikan pelayanan rawat inap selain rawat jalan.

Dalam memberikan pelayanan secara baik diharuskan adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi bagi masyarakat. UPTD Puskesmas Pasir Jati memiliki pelayanan diantaranya:

Tabel 1.1
Pelayanan Kesehatan UPTD Puskesmas Pasirjati

JENIS PELAYANAN
Rawat Jalan
<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan Umum - Pemeriksaan Gigi dan Mulut - Pemeriksaan KIA dan KB - Pemeriksaan MTBS/MTBM - Pemeriksaan TB - Konseling Gizi - Konseling Sanitasi
Promosi Kesehatan
Laboratorium
Farmasi

Sumber: informasi pelayanan puskesmas

Pada tabel 1.1 menunjukkan jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Pasir Jati yaitu : Rawat Jalan merupakan kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan poliklinik, dimana pasien rawat jalan hanya bisa berobat pada jam kerja saja. Promosi Kesehatan adalah upaya puskesmas

memberdayakan kepada masyarakat untuk mencegah penyakit dan meningkatkan Kesehatan setiap individu, keluarga serta lingkungannya secara mandiri dan mengembangkan upaya kesehayan bersumber masyarakat. Laboraturium ini melaksanakan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit. Farmasi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas mencakup enam program, diantaranya adalah promosi kesehatan (promkes), pencegahan penyakit menular (p2m), program pengobatan, kesehatan ibu dan anak (kia), upaya peningkatan gizi, kesehatan lingkungan.

Pada kegiatan pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Jati masih didapat adanya pasien yang merasa kurang puas atas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mendorong agar puskesmas sebagai penyelenggara dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik maka Subkoordinator Mutu Dinas Kesehatan Kota Bandung melakukan survei kepuasan masyarakat. Dibawah ini adalah rincian pengelolaan data keluhan masyarakat:

Tabel 1.2

Pengelolaan Data Keluhan Masyarakat UPT Puskesmas Pasirjati

	Keluhan
--	---------

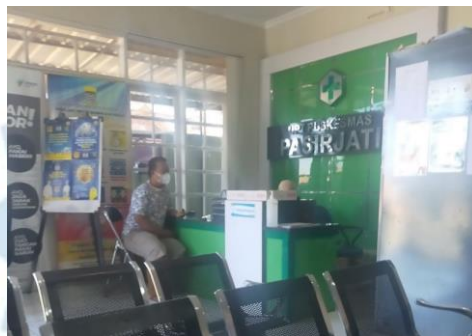
UPTD Puskesmas Pasir Jati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diharapkan ada nomor antrian elektronik agar tidak membingungkan pasien 2. Diharapkan ketersediaan obat ditambah, agar pasien tidak perlu membeli obat diluar Puskesmas 3. Diharapkan petugas lebih komunikatif pada pasien 4. Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan dikarenakan masih ada keluhan pasien tentang kebersihan ruangan 5. Sarana pengaduan diharapkan ditambah dengan adanya kotak saran
---------------------------------	---

Sumber: Laporan kinerja instansi pemerintah 2021

Tabel di atas menunjukkan masih adanya keluhan di UPTD Puskesmas Pasirjati, sehingga kurang optimalnya kualitas pelayanan. (1) Kebingungan pasien terkait nomor antrian karena tidak adanya nomor antrian elektronik, nomor antrian elektronik ini telah tersistem menggunakan mesin yang bekerja secara otomatis sehingga dapat mencegah kemungkinan kesalahan penyebutan. Tidak adanya nomor antrian elektronik akan berakibat terjadi kesalahan sewaktu-waktu dalam pemberian atau penyebutan nomor antrian karena menggunakan tenaga manusia. (2) Kurang lengkapnya ketersediaan obat. Dengan kurang lengkapnya ketersediaan obat maka masyarakat yang berobat di UPTD Puskesmas Pasir Jati harus membeli sebagian obat di apotik menggunakan uang pribadi. (3) Petugas yang kurang komunikatif. Komunikatif artinya mampu menyampaikan pesan dengan baik, namun jika petugas pada saat melakukan pelayanan kurang komunikatif maka tidak adanya rasa percaya dari masyarakat atau pengguna pelayanan. (4) Kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia, maka akan memperlambat proses kerja sehingga berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Jati. (5) Kebersihan lingkungan

dan tidak adanya sarana pengaduan, kebersihan lingkungan kotor menyebabkan lingkungan menjadi kumuh sehingga mengganggu kesehatan dari para pasien, dan tidak adanya sarana pengaduan maka pelayanan yang diberikan puskesmas tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut terlihat pada gambar berikut :

Gambar 1.1
Meja Pendaftaran Puskesmas



Sumber : Diolah oleh peneliti

Dalam gambar 1.1 terlihat meja pendaftaran/receptionis di UPTD puskesmas Pasir Jati. Namun tidak terdapat layar atau monitor digital yang biasanya digunakan untuk menampilkan nomor antrian. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem antrian yang digunakan masih manual dan belum menggunakan teknologi digital, pasien hanya mendapatkan kertas nomor antrian dari petugas dan menunggu dipanggil sesuai urutan kedatangan.

Selain itu adapun keluhan lain yang disampaikan oleh masyarakat berupa ulasan pada media massa, dalam aplikasi google maps UPTD Puskesmas Pasir Jati sebagai berikut :

Gambar 1.1

Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas 2021-2022



Sumber: Aplikasi google maps 2021-2022, (diolah peneliti 2023)

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait pelayanan puskesmas yang dinilai pelayanan yang diberikan kurang cepat dikarenakan masih adanya petugas yang ngobrol di jam pelayanan, sikap pegawai pada bagian pendaftaran kurang ramah sehingga membuat masyarakat yang datang ke puskesmas tidak nyaman, kursi tunggu yang sudah rusak membuat daya tampung dari puskesmas kurang, kesalahan penyebutan nomor antrian. Permasalahan tersebutlah yang menjadi pengalaman mengecewakan bagi para pasien yang berobat UPTD Puskesmas Pasir Jati dan berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini mengukur bagaimana kualitas pelayanan puskesmas dari para pasien atau bagaimana mereka menerima pelayanan di puskesmas dan para petugas puskesmas terkait dalam pemberian pelayanan.

Dari pemaparan latar belakang ditemukan masalah seperti kurangnya sarana prasarana, dan sikap kurang ramah dari para pegawai puskesmas, sehingga teori

yang digunakan dalam penulisan ini adalah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Tjiptono (1997). Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah pemilihan teori ini bisa menjadi tolok ukur kualitas pelayanan dan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Dengan pemaparan permasalahan di atas betapa pentingnya pelayanan kesehatan sehingga penulis tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan kesehatan dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PASIR JATI KECAMATAN UJUNG BERUNG KOTA BANDUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, identifikasi masalah meliputi judul dengan Kualitas pelayanan rawat jalan di uptd puskesmas pasir jati kecamatan ujung berung kota bandung dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Kurangnya sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Pasir Jati, dengan data yang ditemukan bahwa masih adanya bangku tunggu yang rusak, tidak adanya sarana pengaduan, belum adanya sistem nomor antrian digital, kenyamanan tempat melakukan pelayanan kesehatan dikarenakan masih ada keluhan pasien tentang kebersihan ruangan, dan ketersediaan obat yang kurang lengkap.

2. Rendahnya profesionalisme yang ditunjukkan dari kurang tanggapnya dan masih adanya pegawai yang ngobrol di jam pelayanan. pegawai Puskesmas Pasir Jati, sehingga pelayanan puskesmas menjadi lambat.
3. Masih adanya petugas yang kurang komunikatif pada pasien sehingga penyampaian informasi dari petugas kepada pasien kurang dipahami.
4. Kurangnya sikap ramah pegawai pada bagian pendaftaran kurang ramah sehingga membuat masyarakat yang datang ke puskesmas tidak nyaman.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang diperoleh pada proses penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam Bukti Langsung (*tangibles*) seperti gedung, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang ada di Puskesmas Pasir Jati?
2. Apakah kualitas pelayanan dalam Keandalan (*reability*) petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah cepat, akurat dan memuaskan?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dalam Daya Tanggap (*responsiveness*) petugas untuk merespon dengan cepat terhadap kebutuhan pelanggan?

4. Bagaimana kualitas pelayanan puskesmas memberikan Jaminan (*assurance*) pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan kepada pelanggan?
5. Bagaimana kualitas pelayanan dalam Empati yang diberikan petugas untuk memahami kebutuhan pelanggan dan melakukan hubungan komunikasi yang baik?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh penulis berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam Bukti Langsung (*tangibles*) seperti gedung, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang ada di Puskesmas.
2. Untuk mengetahui mengetahui kualitas pelayanan dalam Keandalan (*reability*) petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan memuaskan.
3. Untuk mengetahui mengetahui kualitas pelayanan dalam Daya Tanggap (*responsiveness*) petugas dalam merespon dengan cepat terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan puskesmas dalam memberikan Jaminan (*assurance*) pengetahuan dan kemampuan petugasnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

5. Untuk mengetahui mengetahui kualitas pelayanan dalam tingkat kepuasan pasien terhadap Empati yang diberikan oleh petugas Puskesmas.

1.5 Manfaat Penulisan

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Pasir Jati diharapkan memberikan manfaat dilihat dari aspek teoretis dan praktis yaitu :

1. Teoritis
 - a. Memberikan manfaat sebagai acuan bagi semua khususnya peneliti untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan puskesmas.
 - b. Diharapkan bermanfaat bagi wawasan dan pengetahuan yang dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan terkait administrasi publik.
2. Praktis
 - a. Bagi penulis
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan dan penerapan ilmu yang diperoleh selama di perkuliahan.
 - b. Bagi Pemerintah
Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu mengidentifikasi kebijakan sebagai tolok ukur peningkatan kualitas pelayanan, khususnya bagi UPTD Puskesmas Pasir Jati di Kecamatan Ujung Berung.

c. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi yang baik bagi masyarakat untuk memahami bagaimana kebijakan yang dirumuskan dan dikeluarkan oleh pemerintah.

1.6 Kerangka Pemikiran

Untuk menyelesaikan suatu masalah, dibutuhkan kerangka penelitian agar penelitian lebih terfokus dan sistematis. Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan alur pikiran peneliti dalam melihat kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Jati. Kerangka pemikiran tersebut bertujuan untuk memberikan arah yang jelas bagi penelitian ini. Teori Kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tjiptono (1997), dalam Hardiansyah (2018) yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan modern penting untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan dan penampilan petugas.

2. Keandalan (*Reliability*),

Konsistensi dan akurasi pelayanan yang diberikan juga menentukan persepsi pelanggan, ketepatan diagnosis, serta ketepatan waktu layanan menunjukkan instansi dapat diandalkan dan dipercaya pelanggan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan ditunjukkan dengan cepatnya petugas merespon setiap panggilan, keluhan, maupun kebutuhan pelanggan. Petugas dituntut

sigap, responsif, dan cepat dalam melayani tanpa membuat pelanggan menunggu lama atau dikesan diabaikan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pelanggan perlu merasa yakin dan percaya bahwa petugas aparatur memiliki kompetensi, kesopanan, serta dapat dipercaya. Hal ini penting agar timbul rasa nyaman dan terjamin.

5. Empati

Perhatian pribadi dari penyedia layanan juga diperlukan agar interaksi dan komunikasi berjalan baik, sehingga pelayanan yang diberikan tepat sesuai kebutuhan dan harapan tiap individu pelanggan.

Oleh karena itu untuk melihat peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Jati Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung, kelima dimensi tersebut dapat mengukur harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Apabila kelima dimensi tersebut dapat diterapkan pada setiap instansi pelayanan diharapkan akan menghasilkan output (kepuasan) bagi pelanggan khususnya di UPTD Puskesmas Pasir Jati Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.

Oleh karena itu untuk melihat peningkatan mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Jati Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung, kelima dimensi tersebut dapat mengukur harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Apabila kelima dimensi tersebut dapat diterapkan pada setiap instansi pelayanan diharapkan akan menghasilkan output (kepuasan) bagi

pelanggan khususnya di UPTD Puskesmas Pasir Jati Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.

Selanjutnya untuk lebih jelasnya terdapat skema kerangka pemikiran yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1.2
Skema Kerangka Pemikiran

