

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

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. Penyelenggara pelayanan publik 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 (Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik 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 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.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan

harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Berdasarkan data atau informasi yang di peroleh dari KOMPAS.com (<https://nasional.kompas.com/read/2017/12/29/11404971/sepanjang-2017-ombudsman-terima-7999-laporan-masyarakat>) , “lima jenis mal administrasi terbanyak yang menerima di atas 500 laporan masyarakat” kata Ninik dalam paparannya di Gedung Ombudsman RI. Adapun lima mal administrasi terbanyak secara berturut-turut adalah dugaan mal administrasi penyimpangan prosedur (1.714 laporan), dugaan mal administrasi tidak memberikan pelayanan (1.355 laporan). Kemudian, dugaan mal administrasi tidak kompeten menerima (802 laporan), dugaan mal administrasi penyalahgunaan wewenang (666 laporan), serta dugaan mal administrasi permintaan imbalan uang, barang dan jasa menerima (605 laporan). Hal ini menandakan bahwa masyarakat belum memperoleh pelayanan publik dengan baik akan tetapi telah berperan aktif dalam pengawasan pelayanan publik, dengan melaporkan dugaan mal administrasi kepada Ombudsman RI.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi indikator-indikator pelayanan yang baik berdasarkan Standar Pelaksanaan Pelayanan Publik sesuai dengan keputusan MENPAN no. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Sarana dan prasarana. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) di mana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengolah sumberdaya yang lain.

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembanguna yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan pelayanan 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 bertujuan untuk meningkatkankesadara, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudderajat 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 spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan 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.

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut.

Kualitas dan kuantitas sumber daya berwujud sarana dan prasarana penunjang kesehatan di puskesmas serta tenaga medis maupun non medis yang bekerja di puskesmas. Baik maupun buruknya kualitas dan kuantitas sumber daya akan

mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang kesehatan juga berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan.

Sebagai pusat pelayan kesehatan masyarakat, puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan sesuai dengan standar operasionalnya. Puskesmas dapat menjadi tempat rujukan pertama dengan pelayanan yang memuaskan masyarakat yang dapat menangani berbagai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat. Banyak masalah yang menjadi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Adanya petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari petugas pelayanan, dan sarana prasarana yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat di puskesmas ini. Penyedia layanan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas merupakan kunci masyarakat merasa puas berobat di puskesmas, dan tingkat kepercayaan masyarakat meningkat, dengan begitu masyarakat akan terus menggunakan jasa dari puskesmas.

Waktu pelayanan yang relatif singkat di Puskesmas Cibiru masih menjadi kendala yang belum bisa terpecahkan. Pasien yang menumpuk menunjukkan kurang cepatnya pelayanan dan waktu pelayanan yang singkat. Pelayanan mulai dibuka pukul 07.30 sampai dengan pukul 12.00 untuk pendaftaran, dan 07.30 sampai dengan 14.30 untuk selain hari Jumat dan Sabtu. Waktu pelayanan yang singkat ini tidak sebanding dengan banyaknya pasien, sehingga masih menjadi sebuah masalah

pelayanan di Puskesmas. Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Penanganan terhadap pasien yang diberikan pegawai dan dokter relatif lama . sehingga menambah waktu tunggu pasien menjadi semakin lama. Saat ini Puskesmas Cibiru tengah menggalakan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana nantinya diharapkan Puskesmas cibiru menjadi pusat kesehatan masyara yang menjadi tempat rujukan pertama masyarak sekitar Puskesmas Cibiru.

Melihat kondisi yang ada di Puskesmas Cibiru maka perlu dilakukan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cibiru Kota Bandung”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan pelayanan kesehatan
2. Berkaitan dengan masalah pelayanan
3. Berkaitan dengan sarana dan prasarana pelayanan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana implementasi pelayanan publik di Puskesmas Cibiru Kota Bandung?

D. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian tersebut, penelitian dimaksudkan untuk mengungkap pentingnya pelaksanaan pelayanan publik yang

diterapkan pada Puskesmas Cibiru Kota Bandung. Dengan maksud tersebut maka tujuan penelitian adalah berikut : Untuk mengetahui terlaksananya pelayanan di puskesmas cibiru dengan baik

E. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoretis

Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi peneliti bagi pengembangan ilmu administrasi publik.

b. Kegunaan Praktis

- a) Bagi peneliti : Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan wawasan peneliti. Serta merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik.
- b) Bagi Masyarakat : masyarakat dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Puskesmas Cibiru.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2014 : 65).

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat secara umum. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Cibiru diharapkan dapat diwujudkan

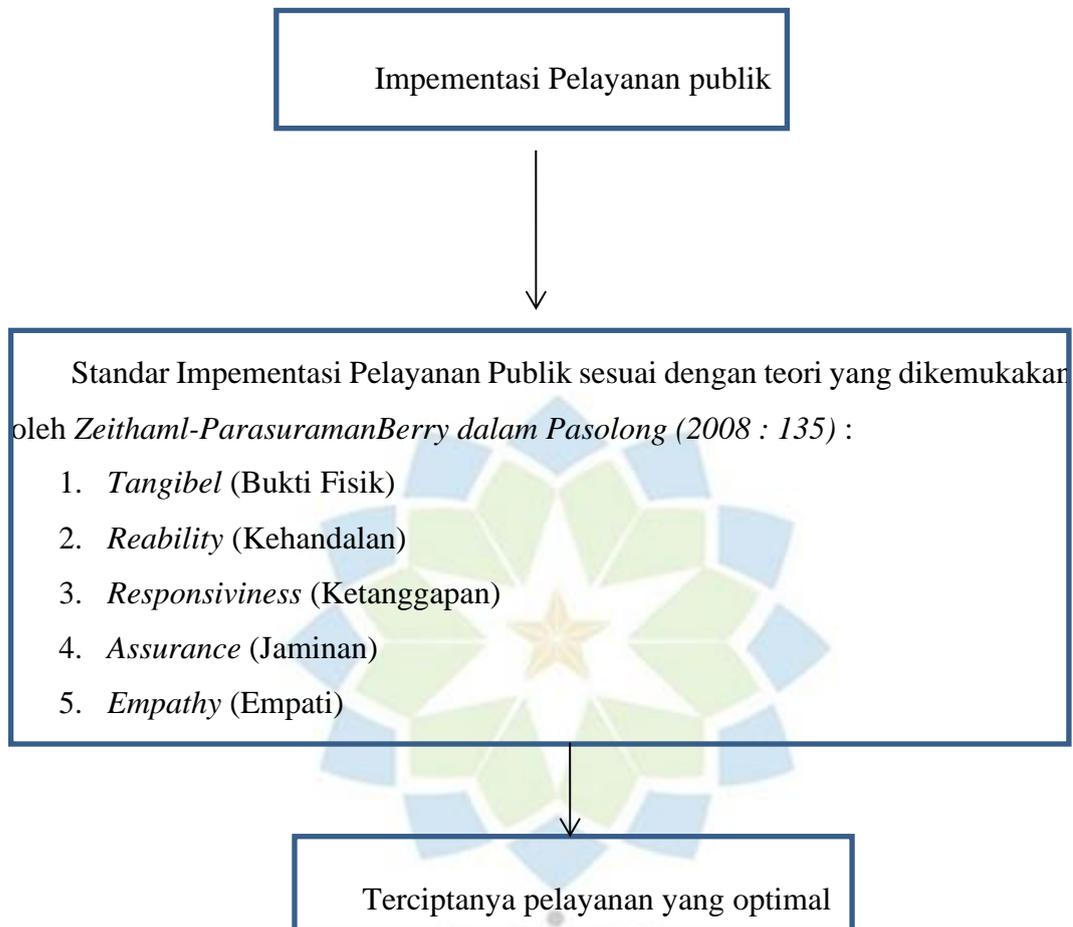
demi kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan oleh instansi publik kepada masyarakat haruslah memberikan pelayanan yang memuaskan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesuai dengan maksud dan tujuan dari Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Puskesmas Cibiru sebagai pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama di lingkungan masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Puskesmas Cibiru agar dapat melaksanakan pelayanannya dengan baik, maka perlu melaksanakan pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas, kerangka penelitian tersebut menggunakan grand theory yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman Berry dalam Parasuraman (2008 : 135) bahwa dimensi penilaian kualitas pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila memenuhi 5 dimensi ini, yakni :

- a. *Tangibel* (Bukti Fisik), atau kenampakan fisik dan bukti langsung dengan SDM dan Sumber Daya yang memadai.
- b. *Reability* (Kehandalan) ,yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Resposiviness* (Ketanggapan),yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
- e. *Empathy* (Empati) , yaitu memberikan perhatian yang tulus dan berifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memaami keinginan pelanggan.

Kerangka pemikiran di atas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Cibiru akan berhasil apabila didukung pelayanan yang berbasis bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati .