

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik yaitu 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 termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1).

Dalam uraian dalam UUD No. 25/2009 tersebut di atas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan , sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupan secara layak. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yaitu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas di atur kembali dengan Peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas.

Puskesmas adalah UKM tingkat pertama. UKM dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa upaya kesehatan masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Sedangkan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Prinsip penyelenggaran Puskesmas dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas adalah (1) Paradigma sehat; (2) Pertanggungjawaban wilayah; (3) Kemandirian masyarakat; (4) Ketersediaan akses pelayanan kesehatan ; (5) Teknologi tepat guna ; dan (6) Keterpaduan dan kesinambungan.

Peraturan Menteri kesehatan tentang pusat kesehatan masyarakat. Pasal (2) Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat dengan masyarakat memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat , mampu menjangkau pelayanan kesehtan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (1) . Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka mewujudkan kecamatan sehat (2). Kecamatan sehat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan untuk mencapai kabupaten / kota sehat.

Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam sistem Kesehatan Nasional. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi paradigma sehat dengan mengupayakan orang yang sehat tetap sehat. Pembangunan kesehatan di Kecamatan Pontianak Kota harus disinkronkan dengan visi Kecamatan Pontianak Kota “Pontianak Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan, Cerdas Dan Bermartabat“. Untuk mencapai tujuan tersebut bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja tetapi perlu dukungan dan keterlibatan masyarakat.

Dilihat dari sistem pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia . sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka puskesmas bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan kedokteran. Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.43 tahun 2019 UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, Puskesmas berwenang untuk :

- a) Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan ;
- b) Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan ;

- c) Melaksanakan komunikasi, informasi edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan ;
- d) Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait;
- e) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat ;
- f) Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
- g) Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;
- h) Memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual ;
- i) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu dan cakupan Pelayanan Kesehatan ;
- j) Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit ;
- k) Melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga ; dan
- l) Melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya.

Puskesmas Karya Mulya Kelurahan Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota merupakan unit pelayanan kesehatan yang letaknya ditengah-tengah masyarakat Kecamatan Pontianak Kota dan mudah dijangkau dibanding unit kesehatan lainnya seperti rumah sakit swasta maupun negeri kabupaten/kota dan merupakan salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat umumnya dan masyarakat Kecamatan Pontianak Kota khususnya.

Beralamat Jl. Ampera No.7 Kelurahan Sungai Bangkong , Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Adapun bentuk pelayanan yang terdapat di Puskesmas Karya Mulya : Jenis Pelayanan Di Puskesmas Karya Mulya adalah Ruang UGD, Ruang Persalinan , Ruang Laktasi, Ruang Farmasi, Ruangan Anak-Anak , Ruangan Pendaftaran / Kasir, Ruang Sterilisasi, Ruang Pemeriksaan Umum 1 & 2, Ruang Kesehatan Gigi Dan Mulut , Ruang Kie Gizi Dan Remaja, Ruang Laboratorium, Ruang Kie Saintasi Dan Promkes Dan Ruang

KB, Ruang Gudang Obat, Dapur / Pantry, Wc / Toilet, Gudang Umum , Ruang Imunisasi, Ruang KIA, Apotek, Ruang Administrasi, Ruang Kepala Puskesmas , dan Ruang Rapat.

Selanjutnya berdasarkan *pra survey* yang dilakukan, peneliti meneliti lebih khusus mengenai proses kualitas pelayanan rawat jalan pada program pengobatan atau poli umum ini masih menjadi perhatian masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.. Masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan petugas.

Pertama, terkait dengan kondisi fasilitas Puskesmas Karya Mulya yang sempit terlihat dari koridor ruang tunggu didepan ruangan KIE yang menumpuk dokumen – dokumen Puskesmas Karya Mulya dan juga ruangan loket pendaftaran sudah dipenuhi rekaman pasien yang membuat pegawai kurang leluasa dalam pengambilan rekaman pasien, selanjutnya ruang tunggu Puskesmas yang hanya menggunakan Kipas membuat pasien merasakan kepanasan saat menunggu di ruang tunggu dan belum tersedia alur pelayanan membuat pasien bingung dalam pelayanan.

Kedua, petugas yang memberikan pelayanan secara cepat dan tepat masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai lamanya waktu tunggu pasien di Puskesmas Karya Mulya. Hal ini dapat dilihat dari waktu tunggu pelayanan pasien Poli Umum tidak sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan di Puskesmas.

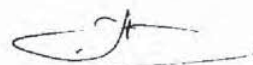
**Tabel 1.1**  
**SOP Pelayanan Puskesmas Karya Mulya Pada Pemeriksaan Poli Umum**  
**Tahun 2022**

**STANDAR PELAYANAN POLI UMUM**  
**UPK PUSKESMAS KARYA MULIA KECAMATAN PONTIANAK KOTA**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pasien Poli Umum

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	- Telah Mendaftar di Loket (memenuhi standar administrasi)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>a Pasien menerima panggilan dari poli umum</p> <p>b Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan vital sign (tensi darah, timbang berat badan, tinggi badan, suhu, nadi, nafas)</p> <p>c Menerima pemeriksaan fisik dari dokter atau perawat/bidan dan menerima rujukan ke laboratorium jika dianggap perlu</p> <p>d Menerima asuhan keperawatan</p>
3	Biaya/tarif	- Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi
4	Produk Pelayanan	- Pelayanan Pasien Poli Umum
5	Jangka waktu penyelesaian	- 19 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>- SMS Pengaduan : 085787670091</p> <p>- Email : puskkaryamulia@gmail.com</p> <p>- Kotak Pengaduan</p>

KEPALA UPK PUSKESMAS KARYA MULIA  
KECAMATAN PONTIANAK KOTA



YUYUN TAFWIDHAH, SKM, M.Kep

Berdasarkan SOP pelayanan di Puskesmas Karya Mulya adalah maksimal 19 menit sedangkan fenomena yang terjadi dilapangan masyarakat masih menunggu 30-40 menit.

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas maka perlu dilakukan penelitian, untuk mengetahui lebih jauh tentang kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas agar diketahui yang menjadi penyebab jeleknya pelayanan yang ada di sana dan segera ditemukan titik terang atau solusi untuk memecahkan masalah di puskesmas tersebut.

Namun demikian yang terjadi Peraturan Menteri Kesehatan No.43 Tahun 2019 tersebut tidak sesuai pada kenyataan yang terjadi di Puskesmas tersebut berupa dari Peraturan Menteri yang dimaksud dengan: fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat; pusat kesehatan masyarakat yang disebut fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan persorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif di wilayah kerjanya dan tenaga kesehatan yaitu setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Dari peraturan permenkes di atas yang tidak sesuai dengan kenyataan mencakup kondisi fasilitas yang kurang memadai seperti; ruangan yang kecil, rak penyimpanan, ruang tunggu yang panas, belum tersedianya alur pelayanan. Dan juga lamanya waktu pelayanan di loket pendaftaran.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

1. Fasilitas Puskesmas Belum Memadai
2. Masih Lama Waktu Pelayanan Di Puskesmas

### **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini di fokuskan pada Kualitas Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Karya Mulya Kelurahan Sungai Bangkok Kecamatan Pontianak Kota.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan yang ada dirumuskan sebagai berikut “ Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Karya Mulya Pontianak ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah di atas , maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Karya Mulya Di Pontianak .

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian bermanfaat untuk mengembangkan ilmu administrasi publik, terutama pada kajian Manajemen Publik. Khususnya pada Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karya Mulya, Kelurahan Sungai Bangkok Kecamatan Pontianak Kota.



## **1.6.2 Manfaat Praktis**

### **1.6.2.1 Bagi Puskesmas Karya Mulia**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi saran dan bahan evaluasi bagi Puskesmas Karya Mulya, Kelurahan Sungai Bangkok Kecamatan Pontianak Kota terutama dalam bidang pelayanan agar lebih baik lagi sehingga dapat sesuai harapan masyarakat.

### **1.6.2.2 Bagi Masyarakat**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, sehingga masyarakat dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dan memperoleh kepuasan.

### **1.6.2.3 Bagi Peneliti dan Pembaca**

Bagi penelitian lain serta pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan dapat di jadikan referensi untuk penelitian yang relevan dengan penelitian ini.