

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik merupakan aktivitas maupun kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa 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.

Seperti diungkapkan oleh Lewis Dan Gilman dalam Hayat (2017, 21) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Kepercayaan publik ini berarti masyarakat mempercayakan setiap aspek pelayanan kepada pemerintah untuk mengatur jalannya kegiatan pelayanan tersebut. Dengan mempercayai pemerintah dalam mengatur jalannya kegiatan pelayanan, masyarakat tentu memiliki harapan agar setiap pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik serta sesuai dengan apa yang diharapkan. Sehingga, pemerintah harus mampu memberi dan menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari manusia adalah pelayanan pada bidang kesehatan. Undang-Undang No 36 Tahun 2009 mengatakan bahwa kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pemerintah menyadari betapa

pentingnya kesehatan bagi setiap orang, oleh karena itu pemerintah menyediakan suatu instansi kesehatan yang disebut dengan Puskesmas. Dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, menyebutkan bahwa pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Tujuan dari pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas sendiri adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang berdomisili di wilayah kerja puskesmas.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan terpenting bagi setiap individu. Masyarakat tidak bisa melakukan perawatan sendiri tanpa pelayanan dari tenaga kesehatan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang wajib didapatkan oleh masyarakat dari pemerintah, hal itu seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 3 yang menyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum dengan layak.

Badan Pusat Statistik (BPS) dalam [dataindonesia.id](http://dataindonesia.id) mencatat bahwa jumlah puskesmas di Indonesia pada tahun 2021 mencapai sebanyak 10.260 unit. Setiap tahunnya pembangunan puskesmas di Indonesia mengalami peningkatan. Dengan bertambahnya jumlah puskesmas, menandakan bahwa upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat semakin tinggi. Puskesmas sendiri merupakan fasilitas kesehatan yang berada di tingkat

pertama yang mengadakan upaya promotif serta preventif bagi masyarakat, sehingga dengan meningkatnya pembangunan puskesmas di Indonesia diharapkan kualitas kesehatan di masyarakat dapat meningkat pula.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyebutkan bahwa puskesmas harus didirikan di setiap kecamatan. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Landak, terdapat sebanyak 16 unit puskesmas yang berada di Kabupaten Landak. Puskesmas Kecamatan Menjalin merupakan salah satu puskesmas yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas Kecamatan Menjalin sendiri menyediakan berbagai produk layanan bagi masyarakat, adapun produk layanan tersebut yaitu:

1. Pelayanan 24 jam. Meliputi UGD, rawat inap, persalinan, dan ambulance.
2. Rawat jalan. Terdiri dari poli umum, poli gigi, poli KIA/KB, dan poli gizi.
3. Konsultasi/Klinik. Meliputi kesehatan lingkungan, kesehatan remaja, kesehatan reproduksi/IVA, MTBS dan tumbuh kembang, HIV/AIDS, VCT dan lain-lain.
4. Penunjang lainnya terdiri atas laboratorium, EKG, dan farmasi.

Peneliti memilih untuk meneliti di Puskesmas Kecamatan Menjalin karena dilatarbelakangi oleh beberapa fenomena yang terjadi di lapangan saat melakukan penelitian pendahuluan, peneliti melihat beberapa permasalahan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Menjalin.

Fenomena pertama yaitu melihat masih ada pegawai puskesmas yang datang tidak tepat waktu. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari peraturan

tertulis yang ada di Puskesmas Menjalin bahwa jam masuk kerja puskesmas adalah pukul 08.00 WIB. Namun pada pukul 09.45 WIB, saat peneliti mengunjungi puskesmas untuk meminta beberapa data, petugas loket mengatakan bahwa pegawai bersangkutan belum datang ke puskesmas, padahal waktu sudah menunjukkan pukul 09.45 WIB dan sudah lewat satu jam lebih dari jam masuk kerja yang seharusnya.

Fenomena selanjutnya adalah sulitnya menemui petugas puskesmas di saat malam hari, khususnya bagi pasien yang di rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin. Fenomena ini peneliti temukan dari keluhan masyarakat Menjalin yang sudah pernah di rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin serta berdasarkan hasil pra-survei yang peneliti lakukan. Peneliti melihat bahwa disaat malam hari keadaan puskesmas terlihat tidak ada petugas yang berjaga, dan saat keluarga pasien mencari petugas pun tetap tidak menemukan satu orang pun petugas yang berjaga. Hal ini menyebabkan pasien kesulitan saat membutuhkan sesuatu apalagi jika hal tersebut mendesak.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan, peneliti mengaitkan fenomena yang terjadi dengan teori dimensi kualitas Zeithaml et al Hardiyansyah (2018, 63) yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Dari fenomena tersebut peneliti melihat bahwa ada beberapa pelayanan di puskesmas menjalin yang tidak sesuai dengan teori pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Rasyid dalam Hardiyansyah (2018, 19) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada sebuah instansi dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan, sehingga birokrasi berkewajiban dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Mengingat bahwa pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas memiliki peran yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya masing-masing, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di pusat kesehatan masyarakat Kecamatan Menjalin Kabupaten Landak yang masih belum optimal dalam melayani masyarakat.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Merujuk pada latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu:

1. Masih adanya pegawai puskesmas yang datang terlambat.
2. Sulitnya menemui petugas piket saat malam hari, khususnya bagi pasien yang menjalani rawat inap.
3. Fasilitas bagi pasien rawat inap yang masih kurang memadai.

## **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka fokus penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan rawat inap di pusat kesehatan masyarakat Kecamatan Menjalin Kabupaten Landak.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian di atas, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap yang ada di Puskesmas Kecamatan Menjalin Kabupaten Landak?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disebutkan pada poin di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis, kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin Kabupaten Landak.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang bermanfaat untuk dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam penerapan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Publik.

##### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi mahasiswa

Manfaat penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa terkait bagaimana kualitas pelayanan publik di pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) Kecamatan Menjalin Kabupaten Landak.

2. Bagi puskesmas

Manfaat penelitian ini bagi pihak puskesmas yaitu sebagai bahan masukan untuk puskesmas agar dapat membenahi dan memperbaiki pelayanannya bagi masyarakat, untuk memperbaiki pelayanan yang belum maksimal serta mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

3. Bagi masyarakat

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat yaitu untuk membuat masyarakat menyadari bahwa masyarakat juga memiliki peran yang cukup penting dalam sebuah pelayanan publik, masyarakat harus berani menyampaikan keluhan kritikan dan saran mereka kepada sebuah instansi jika merasa ada ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, tentunya tetap harus memperhatikan etika dan kesopanan dalam mengemukakan pendapat.