

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapaitujuan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang

bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan.

konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industry dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja. Berdasarkan undang-undang tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pekerjaan umum) dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota.

Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Adapaun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Oleh karena itu, kesehatan adalah salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas dan produktifitas sumber daya manusia dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur.

Puskesmas merupakan tempat untuk memperoleh pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya, sesuai dengan fungsi Puskesmas sendiri sebagai pusat pembangunan, pembinaan, dan pelayanan kesehatan masyarakat. Sebagai pelayanan kesehatan tingkat I, Puskesmas mempunyai wewenang dan bertanggung jawab terhadap masalah kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

Tujuan Nasional bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 salah satunya adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diselenggarakan pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka program pembangunan yang menyeluruh, terarah dan terpadu secara optimal untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia termasuk di bidang kesehatan.

Menurut Undang-Undang No.23 tahun 1992, sehat diartikan sebagai keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Hal ini sejalan dengan visi yang ingin dicapai dari pembangunan kesehatan tentang keadaan masyarakat Indonesia pada masa

yang akan datang. Salah satu cara perwujudannya yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat.

Dalam pasal 5 UU kesehatan No.23 tahun 1992 menyatakan bahwa setiap orang berkewajiban untuk ikut serta dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan perorangan, keluarga dan lingkungan. Dalam menjalankan tugasnya sebagai tempat pelayanan masyarakat puskesmas memiliki tugas-tugas pokok, dan mempunyai tujuan yaitu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat Penggerak wawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Akan tetapi meskipun puskesmas sudah mempunyai tugas dan fungsi pokok masih banyak masyarakat mengeluh dengan alasan pelayanan Puskesmas yang kurang memuaskan, kecepatan dalam penanganan pasien yang tidak efisien.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Puskesmas

dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Puskesmas Marelan adalah salah satu puskesmas pemerintah di Marelan. Dan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai. Kinerja pelayanan pada Puskesmas Batua masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Suatu Studi Diskriptif Pada Puskesmas Terjun Kota Medan”**.

1.2 Identifikasi masalah

Setiap penelitian yang akan dilakukan harus selalu berangkat dari masalah, walaupun diakui bahwa memilih masalah penelitian sering merupakan hal yang paling sulit dalam proses penelitian. Menurut Wina Sanjaya (2013:180) masalah penelitian pada hakekatnya adalah kesenjangan atau antara apa yang harus terjadi dengan apa yang terjadi di lapangan. Masalah adalah hambatan yang terjadi dalam suatu kegiatan, sedangkan identifikasi masalah adalah pembatasan focus ruang lingkup permasalahan yang merupakan tolak ukur baikmya suatu

pekerjaan peneliti dan merupakan pernyataan inci yang lengkap mengenai ruang lingkup permasalahan yang akan di teliti berdasarkan pembatasan masalah.

Dari latar belakang di atas maka dapat di rumuskan permasalahan yang ada, yaitu : Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Terjun.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam pelayanan kesehatan tentu adanya masalah-masalah yang terjadi maka dari itu pemerintah harus lebih teliti dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan berkaitan dengan pelayanan publik di bidang kesehatan dalam Puskesmas. Adapun pembatasan masalah yaitu seputar pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Terjun Kota Medan.

1.4 Perumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas yaitu;

1. Apakah pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Terjun Kota Medan berkualitas ?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, tujuan penelitian ini yaitu untuk menggambarkan kinerja pelayanan Puskesmas Marelan Kota Medan, baik dari segi kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini mengarah kepada aspek berikut:

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik mengenai tingkat kinerja pelayanan pada Puskesmas Marelan Kota Medan.

2. Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan kepada pelayan publik dalam hal ini pihak manajemen organisasi atau perusahaan tentang pandangan masyarakat terhadap kinerja pelayanan selama ini sehingga pelayan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

