**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturanperundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggarapelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggaramerupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatanpelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang 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, kohesisosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya 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 public merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Upaya untuk 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 di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diseleggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan 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 kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggitingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.”

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara social dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas 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 pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk:

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;

2. mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu

3. hidup dalam lingkungan sehat; dan

4. memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga,

5. kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajad kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Puskesmas kesehatan Kecamatan/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya Puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .

2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.

3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggitingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Puskesmas di Kecamatan Rancasari selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang berbeda-beda, maka kegiatan pokok yang dapat dilaksanakan oleh sebuah Puskesmas akan berbeda pula. Namun demikian kegiatan pokok Puskesmas yang seharusnya dilaksanakan adalah sebagai berikut : KIA, Keluarga Berencana, Usaha Perbaikan Gizi, Kesehatan Lingkungan, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular, Pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, penyuluhan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Sekolah, Kesehatan Olah Raga, Perawatan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan dan keselamatan Kerja, Kesehatan Gigi dan Mulut, Kesehatan Jiwa, Kesehatan Mata, Laboratorium Sederhana, Pencatatan Laporan dalam rangka Sistem Informasi Kesehatan, Kesehatan Usia Lanjut dan Pcmbinaan Pengohatan Tradisional.

Sesuai dengan keadaan geografi, luas wilayah, sarana perhubungan, dan kepadatan penduduk dalam wilayah kerja Puskesmas. Agar jangkauan pelayanan Puskesmas lebih merata dan meluas, Puskesmas perlu ditunjang dengan Puskesmas pembantu, penempatan bidan di desa yang belum terjangkau oleh pelayanan yang ada, dan Puskesmas keliling. Disamping itu pergerakkan peran serta masyarakat untuk mengelola posyandu.

Hasil penjajagan peneliti menjukan bahwa dalam pelayanan kesehatan Puskesmas di kecamatan Rancasari (Bandung) masih ada ketidakpuasan terhadap pasien ketidakpuasaan tersebut bisa terjadi dari ruangan yang tidak bersih, fasilitas yang belum cukup, dan kinerja apratur yang masih lambat di karenakannya kekurangan sumber daya manusia (SDM).

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayan dari masukan para pasien dan masyarakat melalui umpan balik terhadap apa yang diterima oleh pasien mengenai pelayan dari situ Puskesmas mendapat masukan untuk kualitas pelayanan puskemas derwati kecamatan Rancasari Kota Bandung.

Berdasarkan itu, penelitian di Puskesmas derwati kecamatan Rancasari perlu dilakukan agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang optimal. Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat dan pasien kecamatan Rancasari. Maka untuk menyikapi kenyataan terseut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul **“Kualitas Pelayan Kesehatan Pada Puskesmas Dewati UPT Cipamokolan Kota Bandung”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dikemukakan pada kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan kesehatan Derwati UPT Cipamokolan?

2. Hambatan apa saja yang mempepngaruhi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan?

3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan Derwati UPT Cipamokolan?

**1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**A. Tujuan penelitian**

1. Memperoleh data dan mengambarkan informasi yang telah di dapat untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang belum optimal di Puskesmas Derwati kecamatan Rancasari.
2. mengembang data dan informasi tentang hambatan hambatan, merupakan faktor yang dapat membantu untuk meningkatkan kinerja di bidang kualitas pelayanan Puskesmas Derwati kecamatan Rancasari.
3. Menerapkan data dan informasi yang di dapat dari hasil wawancara terhadap pasien dan aparatur Puskesmas, dapat membantu meningkatkan kinerja kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat kecamatan Rancasari

**B. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan atau manfaat penelitian ini ada dua yaitu manfaat akademik dan manfaat terhadap dunia praktis. Adapun kedua manfaat tersebut adalah :

1. Kegunaan Akademis

Dengan mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas kecamatan purwaharja diharapkan dapat menambah pengetahuan teori – teori mengenain kualitas pelayanan kesehatan.

1. Kegunaan Dunia Teoritis

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatan kualitas pelayanan keseahatan dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas.

**1.4 Kerangka Pemikiran**

Untuk mengetahui kualitas pelayan kesehatan di kecamatan Purwaharja Kota Banjar maka harus diketahui apakah standar kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik atau tidak. Berjalannya standarisi tersebut dapat dilihat dari proses kinerja aparatur dalam meberikan pelayanan terhadap pasien/masyarakat. Sesuai dengan teori yang telah dijelaskan dalam kajian pustaka sebelumya maka peneliti berpedoman pada teori , **Zeithaml et.al (1990: 19)** yaitu dengan menggunakan metode yang sudah di kembangkan menajadi SERVQUAL (Service quality) mengemukakan 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan yaitu :

Namun demikian, dalam perkembangganya, kesepuluh dimensi tersebut disederhanakan menajadi 5 (lima) dimensi, yaitu : Tangibles, Realibilty, Responsiveness, Assurance, Empathy yang disingkat dengan TERRA. Adapun urain lengkap mengenai kelima dimensi yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi yang kemukakan oleh Zeithaml et.el (1990: 19) yang dijelaskan sebagai berikut.

1. ***Tangibles***

kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak degan mata. Tampak secara fisik atau sesuati yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

1. ***Reliability***

kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi jasa sesuai dengan yang telah yang ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu

1. ***Responsiveness***

kesanggupan untuk membatu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya

1. ***Assurance***

kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki indentitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

1. ***Empathy***

merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan

Output

Kepuasan pelanggan

Proses

1. sarana dan prasarana
2. kemampuan petugas
3. kecepatan dan ketepatan waktu
4. jaminan keamanan
5. memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan

Input

1. Tanggible

2. Reliable

3. Responsive

4. Assurance

5. empati

Feed Back

**1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

**A. Lokasi**

Puskesmas Kecamaan Rancasari Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan Jl.Derwati.

**B. Waktu Penelitian**

Lamanya waktu penelitian ini direncanakan selama 6 bulan, yakni dimulai dari Bulan Mei sampai Bulan Juni 2017 dengan rincian kegiatan yaitu Penjajagan pada Bulan Mei 2017, penyusunan usulan penelitian pada Bulan Mei sampai dengan Juni 2017, seminar usulan penelitian pada Bulan Agustus 2017, revisi hasil seminar usulan penelitian pada bulan Agustus 2017 Penelitian lapangan pada Bulan Agustus sampai dengan September 2017, pengumpulan data dari awal penjajagan sampai dengan bulan Agustus 2017, pengolahan data dari awal penjajagan sampai dengan bulan September 2017, penulisan laporan hasil penelitian dari bulan Mei sampai dengan bulan September, Ujian hasil Penelitian pada Bulan September 2017.