

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang-perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Yang

akan saya bahas pada pada bab ini adalah mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan.

Pada saat ini berkat perkembangan ilmu dan teknologi, dan juga kehidupan masyarakat, tampak bentuk dan jenis pelayanan publik yang dapat diselenggarakan banyak macamnya. Bentuk dan jenis pelayanan publik tersebut ternyata tidaklah sama antara satu negara dengan negara lainnya. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang baik tentu harus bisa mendapatkan kepuasan dari pasien yang menggunakan jasa layanan tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Karena ruang lingkup pelayanan publik untuk masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peranan pemerintah dalam pelayanan publik masyarakat umumnya adalah besar. Hanya saja karena masalah kesehatan pada dasarnya adalah masalah masyarakat sendiri, maka dalam menyediakan serta menyelenggarakan pelayanan publik masyarakat sering diikuti-sertakan. Untuk lebih memperluas cakupan pelayanan publik masyarakat tersebut, pada beberapa tempat didirikan PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat).

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah kabupaten/kota. Dalam lampiran keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (keputusan menteri kesehatan RI, 2004).

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik bagi pasien yang amat penting di Indonesia. PUSKESMAS adalah satu unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan publik tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu pasien yang bertempat tinggal dalam

suatu wilayah tertentu, dimana pendekatan yang digunakan memperhatikan berbagai aspek kehidupan dari para pemakai jasa pelayanan publik tersebut.

Puskesmas merupakan salah satu unit organisasi di lingkungan Dinas Kesehatan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang pelayanan publik kepada masyarakat sesuai jenis dan kewenangannya yang memiliki fungsi : (1) Pusat Pembangunan Wilayah berwawasan Kesehatan (2) Pusat pemberdayaan masyarakat (3) Pusat pelayanan publik Masyarakat primer dan (4) Pusat pelayanan publik Perorangan Primer.

Jika ditinjau dari sistem pelayanan publik di Indonesia, maka peranan dan kedudukan PUSKESMAS adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan publik di Indonesia. Ini disebabkan karena peranan dan kedudukan PUSKESMAS di Indonesia adalah amat unik. Sebagai sarana pelayanan publik terdepan di Indonesia, maka PUSKESMAS kecuali bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.

Puskesmas Antapani Kota Bandung, peneliti akan mendeskripsikan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan lokus dan fokus permasalahan yang akan dibahas pada bab selanjutnya. Puskesmas Antapani merupakan puskesmas jejaring yang menginduk pada UPT Puskesmas Antapani. Wilayah kerja Puskesmas Antapani terdiri dari 2 (dua) kelurahan yaitu Kelurahan Antapani Kulon dengan luas wilayah 95 Ha, Kelurahan Antapani Wetan dengan luas wilayah 115 Ha. Wilayah Kerja Puskesmas Antapani terbagi atas RW dan RT, sehingga pembagian ini juga dimanfaatkan oleh Puskesmas Antapani. Pembagian RW dan RT di tiap kelurahan

yaitu memiliki jumlah kepala keluarga sebanyak 8949 KK, kemudian jumlah RT sebanyak 41, jumlah RW sebanyak 7 , dan jumlah rumah sebanyak 2094.

Wilayah Kerja Puskesmas Antapani pada umumnya merupakan kompleks perumahan yang tertata rapi. Sebagian lain adalah penduduk perkampungan asli. Kecamatan Antapani merupakan wilayah kerja Puskesmas Antapani, terletak di ketinggian tanah dari permukaan laut 700 m dengan curah hujan rata-rata 2400 mm/tahun. Udara sehat serta suhu rata-rata 25°C. Jarak tempuh dari kelurahan 500 m, dari pemerintahan kecamatan 2 Km dan dari pemerintah kota jarak tempuhnya 6 Km.

Wilayah Kerja Puskesmas Antapani merupakan daerah yang datar, sehingga bukan merupakan daerah rawan longsor, akan tetapi daerah ini mempunyai potensi untuk bahaya banjir yang merupakan banjir kiriman. Oleh karena merupakan daerah pemukiman yang padat, wilayah Kecamatan Antapani juga memiliki potensi KLB Demam Berdarah Dengue (DBD) dan Demam Chikungunya.

Secara demografis, jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Antapani masih ideal untuk dibina oleh 1 puskesmas. Yang ada kelompok penduduk terbanyak adalah usia produktif dengan pendidikan formal terbanyak mencapai SMU. Tingkat ekonomi penduduk pun cukup baik, namun masih terdapat masyarakat miskin yang tidak memiliki jaminan kesehatan.

Sarana dan prasarana di Puskesmas masih banyak kekurangannya, terutama dari segi ruangan yang kurang memadai dan juga sarana prasarana, sehingga

menghambat pelayanan bagi masyarakat. Demikian pula dari segi SDM masih diperlukan tenaga asisten apoteker, bidan, dan perawat.

Berdasarkan hasil penjajagan di Puskesmas Antapani Kota Bandung peneliti menemukan masalah terkait kepuasan pelanggan yang mengacu pada indikator kepuasan pelanggan yaitu survey kepuasan pelanggan yang kurang memenuhi harapan pelanggannya, di antaranya yaitu masalah pertama yang peneliti lihat saat melakukan observasi yaitu mengenai sarana dan prasarana yang diberikan untuk pasien di Puskesmas Antapani Kota Bandung, disana peneliti melihat masih kurangnya sarana dan prasarana untuk memuaskan keinginan pelanggan, contohnya yaitu hanya tersedia poliklinik untuk umum saja, tidak ada poli yang lain sehingga jika ingin ke poliklinik yang lain harus dirujuk ke Puskesmas yang lain.

Masalah yang kedua, peneliti melihat bahwa tempat dari Puskesmas Antapani Kota Bandung itu sendiri berada di sebuah gang yang menyulitkan mobil untuk masuk kedalam area tersebut, karena apabila ada pasien yang tidak bisa memakai kendaraan beroda dua akan sulit jika berobat ke Puskesmas menggunakan mobil karena jalannya sempit, hal tersebut sudah mengurangi apa yang diharapkan pasien sehingga pasien kurang puas dengan keadaan lingkungannya.

Masalah yang ketiga, dari segi prosedur pelayanannya peneliti melihat kurangnya keandalan yang dimiliki oleh pegawai, contohnya dalam pemberian obat yang cenderung masih lamban sehingga membuat pasien lama menunggu.

Masalah diatas diduga disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Puskesmas Kota Bandung kepada pasiennya, hal ini terlihat dari:

- a. *Tangible* (Berwujud), yaitu dimana pihak Puskesmas harus lebih memperhatikan kenyamanan tempat, peralatan kesehatan yang masih kurang memadai, kondisi lingkungan agar lebih baik lagi sehingga pasien yang datang akan merasa nyaman dan puas.
- b. *Reliability* (Kehandalan), yang harus diperhatikan adalah proses pengambilan obat yang cenderung masih lamban dan kurang handal dalam melakukan hal itu sehingga membuat pasien menunggu lama hanya untuk mengambil obat saja.

Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PUSKESMAS ANTAPANI
KOTA BANDUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung?

2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung?
3. Usaha apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah:

A. Tujuan Penelitian

1. Memperoleh data dan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung.
2. Mengembangkan hambatan-hambatan apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung.
3. Menerapkan data dan informasi tentang usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung.

B. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis, kegunaan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Kegunaan Praktis, kegunaan ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan masalah kurang puasnya pasien terhadap pelayanan publik. Dan diharapkan menjadi acuan bagi pegawai untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya Pegawai di Puskesmas Antapani Kota Bandung.

