

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Konteks Penelitian**

Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung adalah lembaga pemerintahan di bidang kesehatan. Puskesmas adalah Unit pelaksana Teknis Kesehatan (UPT). Kantor puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung berlokasi di jalan pelindung hewan No. 9, RT 02, Kecamatan Astanaanyar

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, masalah yang ada di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung mengenai pelayanan imunisasi yaitu masih kurangnya kualitas sumber daya manusia dalam menagani pelayanan imunisasi di Puskesmas sehingga menyebabkan ibu bayi tidak puas. Kurangnya kualitas sumber daya manusia ditunjukkan oleh kurangnya kemampuan tenaga kesehatan, sehingga pemberian pelayanan imunisasi pun menjadi agak terhambat dan terkadang dokter datang terlambat untuk melakukan proses imunisasi.

Kurang puasnya ibu bayi dengan kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas, karena terdapat perilaku petugas yang kurang baik dalam melayani, seperti menjawab pertanyaan dengan seadanya ketika diminta untuk menjelaskan mengenai imunisasi kepada ibu yang baru melakukan imunisasi kepada anaknya, sehingga informasi yang diberikan tidak sepenuhnya dipahami.

Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam bidang kesehatan di kelurahan Pelindung Hewan, dimana sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Terdapat berbagai permasalahan yang terjadi dalam pelayanan Imunisasi di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung, dimana sebagai salah satu pelaksanaan pelayanan publik, dapat dilihat dari penilaian secara langsung dengan kondisi pelayanan di Puskesmas dan dengan adanya keluhan masyarakat tentang Pelayanan Imunisasi.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi kuratif (pengobatan), preventif (tindakan pencegahan), Promosi (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Upaya preventif Salah satu teknik yang digunakan dalam upaya kesehatan untuk memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang terbaik secara optimal. Salah satu upaya preventif tersebut melalui pemberian imunisasi untuk menurunkan angka kesakitan, kecacatan dan kematian akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi (Kemenkes RI, 2021).

Imunisasi atau penyuntikan vaksin bertujuan untuk melindungi dari penyakit menular, yaitu penyakit yang dapat dicegah melalui imunisasi. Imunisasi membantu mencegah tujuh penyakit menular yang dapat menyebabkan kematian anak atau gangguan fisik. Meskipun beberapa anak dapat bertahan dari penyakit atau mengembangkan kekebalan tubuhnya,

tetapi harus memenuhi persyaratan tertentu, termasuk vaksinasi dalam kondisi baik, tersimpan dengan benar (di bawah 12°C), diberikan pada waktu yang tepat, dan diberikan dengan cara yang benar.

Teknik pemberiannya harus sesuai jenis vaksin yang di gunakan pada anak. Ketujuh penyakit itu antara lain poliomyelitis (kelumpuhan), measles (campak), Difteri (indrak), Pertusis (batuk rejan atau batuk seratus hari), Tetanus, Tuberculosis (TBC) dan Hepatitis B (Kemenkes RI, 2021).

Pelayanan publik adalah proses berbagai bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan objek pelayanan. Sistem penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena berlangsungnya interaksi yang cukup intensif antara dua pelaku utama yaitu masyarakat dan pemerintah. Pemerintah mendefinisikan pelayanan publik sebagai berbagai bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, atau badan usaha milik negara lainnya, yang menyediakan barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan.

Undang-Undang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) merupakan undang-undang yang mengatur prinsip-prinsip good governance yaitu efektivitas fungsi pemerintahan itu sendiri. Layanan publik yang disampaikan oleh pemerintah atau bisnis yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan,

meningkatkan perlindungan lingkungan, menggunakan sumber daya alam dengan bijak, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output

yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan Puskesmas dalam melayani Imunisasi merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam mewujudkan pelayanan yang optimal, maka dibutuhkan akses yang luas bagi masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pelindung Hewan. Dengan adanya akses yang luas dapat memudahkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pengoptimalan pelayanan kependudukan yang cepat dan berkualitas.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar”**.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Peneliti memfokuskan pada penelitian ini tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Imunisasi di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar

## **1.3. Perumusan Masalah**

Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disampaikan penulis diharapkan dapat mengambil manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini. Manfaat dari penelitian ini adalah :

##### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat atau kegunaan teoritis menjadi bahan untuk memperluas wawasan dan memperdalam penilitian terhadap kualitas pelayanan publik bagi pembaca

##### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan Imunisasi di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar, sehingga dapat dijadikan referensi dalam peningkatan kualitas pelayan