

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat pada setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun sering kali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit belit, lambat, mahal dan melelahkan. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan suatu perubahan dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umumnya kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini

pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dapat di pahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan oleh masyarakat¹

Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yaitu dalam bidang pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan 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.

Meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran masyarakat akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu,nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen yang semakin mendesak dimana diperlukan

¹Juniarso Ridwan, dkk,2009*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung, Nuansa Cendekia, hlm. 20.

²Susana Meylinda, Kinerja Puskesmas Donggala Pada Pengunjung Rawat Jalan Di Puskesmas Donggala Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala, *Jurnal Katalogis*, Vol. 3, Juli 2015

kinerja pelayanan yang tinggi. Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Berdasarkan UU tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pekerjaan umum) dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Pemerintah kabupaten dan pemerintah kota bertanggung jawab penuh dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan erat dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang tersedia. Pelaksanaan pelayanan menyangkut hasil pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat, ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pemerintah telah berusaha memenuhi dalam hal pelayanan kesehatan yaitu dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok³. Puskesmas juga mempunyai fungsi-fungsi pokok yaitu:⁴

1. Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayahnya,

³Nasrul Effendy, *Dasar-dasar Kesehatan Masyarakat sebagai Penunjang Praktik Keperawatan*, Jakarta: Kedokteran EGC, 1997, hlm. 161.

⁴Ibid, hlm. 162

2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat,
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Masih banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan seperti lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, waktu tunggu, serta sarana dan prasarana.

Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya yang sesuai dengan standart yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Keluhan yang sering terjadi berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, kuantitas, dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang tidak puas akan menceritakan

kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas akan berdampak nilai baik pada Puskesmas itu karena pasien akan merasa puas dengan 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 meningkatkan kinerja pelayanan.

Puskesmas Gamping I adalah salah satu puskesmas milik pemerintah di Kabupaten Sleman. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai terhadap pasien oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai. Oleh karena itu dari pembabaran latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat di Puskesmas Gamping I Sleman Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I Sleman?
2. Apa hambatan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I Sleman?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I Sleman.
2. Untuk mengetahui apa hambatan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I Sleman.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak akademik mengenai tingkat pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Gamping I di Sleman.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara praktis, yaitu dapat memberikan masukan kepada pihak pelayanan publik dalam hal ini pihak manajemen organisasi atau perusahaan tentang pandangan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan Puskesmas Gamping I selama ini, sehingga pelayanan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.