

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, masalah pelayanan merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis. Tinjauan dari perspektif pelanggan antara sektor publik dan sektor bisnis yang pada intinya sama, yaitu mengetahui bagaimana pelanggan melihat organisasi. Perbedaannya terletak pada siapa yang menjadi pelanggannya. Pelanggan sektor publik yang utama adalah masyarakat pengguna layanan publik.

Setiap perusahaan atau organisasi mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Hal ini didukung oleh Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan jurnal kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha-usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:229) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

penuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Terciptanya kualitas layanan yang akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai provider ataupun penyedia harus intensif didalam memperhatikan pelayanan tersebut karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat namun dalam kenyataanya belum dilaksanakan secara optimal berdasarkan pengalaman masa lalu, bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam proses selalu dimulai dari langkah-langkah yang bersifat mikro dan teknis seperti perbaikan prosedur fasilitas, struktur sampai pada kebijakan bersifat makro dan politik seperti kebijakan otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab.

Dalam rangka pemenuhan tuntutan kepuasan pelanggan, diperlukan adanya komitmen untuk melakukan pembenahan sesuai dengan tuntutan pelanggan dengan segala dinamika perubahannya. Orientasi bisnis yang mengaju pada kepuasan pelanggan adalah cara yang tepat untuk keluar dari lingkungan belunggu birokrasi. Untuk itu identifikasi menyeluruh terhadap kendala, hambatan, rutinitas dan

kesalahan perlu dilakukan agar potensi dan peluang yang selama ini tidak terlihat menjadi semakin jelas sehingga dapat mendorong perubahan kearah perbaikan adapun masalah yang terjadi lambatnya pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis pada Puskesmas ditemukan beberapa masalah yang terjadi didalam ruang lingkup kesehatan yang berhubungan dengan Sistem Pelayanan Kesehatan permasalahan tersebut yakni, pelayanan pada kantor ini belum maksimal disebabkan adanya pegawai yang kurang menyadari pentingnya kedisiplinan sehingga membawa dampak terhadap pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Keterlambatan pemasukan laporan-laporan kegiatan yang sudah dilaksanakan dilapangan, tidak ada kesepakatan pemimpin, pemegang program, dan bendahara dalam penyaluran dana kegiatan yang dikerjakan dilapangan. Akibatnya timbul ketidak puasan pegawai, sehingga sistem pelayanan pada puskesmas perlu ditingkatkan.

Dari permasalahan di atas maka peneliti mengadakan penelitian dengan formulasi judul “*Sistem Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kec Bulango Kabupaten Bone Bolango*”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1.2.1 Pegawai yang ada belum memiliki keterampilan yang baik dalam melakukan pelayanan.

- 1.2.2 Masih terdapat pelayanan kesehatan yang kurang adil yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat.
- 1.2.3 Masih kurangnya fasilitas peralatan kantor sehingga menyebabkan keterlambatan dalam melayani masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Bersadasar identifikasi permasalahan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Kec. Bulango Kabupaten Bone Bolango?
- 1.3.2 Upaya-upaya apa untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- 1.4.1 Untuk mengetahui Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Kec. Bulango Kabupaten Bone Bolango.
- 1.4.2 Untuk mengetahui Upaya-upaya apa untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan pengetahuan dan wawasan bagi penulis berkaitan dengan tata cara penulisan secara baik baik dan benar yang juga merupakan wujud tanggung jawab.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi staff pada objek penelitian sehubungan dengan peningkatan system pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien serta staff untuk lebih berpartisipasi dalam mendukung tugas-tugas pimpinan secara maksimal.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, pemikiran bagi pengembangan pelayanan kesehatan dalam lembaga public dilapangan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kerangka perbandingan oleh peneliti lain guna penelitian sejenis di masa akan datang.

1.6 Tempat dan Waktu

Peneliti melakukan penelitian pada Puskesmas Kec. Bulango Kab. Bone Bolango.

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 4 bulan dari bulan febuari sampai dengan bulan Juni 2012.

1.7 Sumber Data

Data yang dikumpulkan untuk mendukung penelitian ini adalah data yang benar-benar diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya keabsahannya, yaitu:

1. Data Primer, merupakan data yang diperoleh dari observasi serta wawancara dengan kepala Puskesmas dan segenap staf yang ada.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tertulis dan digunakan sebagai bahan pendukung terhadap objek penelitian dalam hal ini, menggunakan sumber perpustakaan sebagai bahan dasar teori dalam penelitian.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang nantinya digunakan dalam penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data adalah observasi yakni untuk melihat dan menggambarkan segala bentuk aktivitas yang terjadi di lokasi penelitian, sehingga kesalahan data dapat dipertanggung jawabkan, di samping itu juga dilakukan wawancara, yaitu peneliti dalam hal ini melakukan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang dapat memberikan data, atau dengan kata lain pimpinan atau staff yang ada dilingkungan Puskesmas Bulango Kab. Bone Bolango. Disamping itu peneliti melakukan pencatatan atas segala data yang diperoleh yang selanjutnya dilakukan analisis demi menghasilkan laporan hasil penelitian.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan hasil observasi dan wawancara yang diperoleh, kemudian dikomparasikan dengan teori-teori yang

relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat menggambarkan bentuk sistem pelayanan kesehatan.