

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan setiap manusia. Dalam implementasinya di lapangan pelayanan kesehatan sedianya diupayakan oleh pemerintah baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Karena pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan tanggung jawab oleh seluruh aparat pemerintah.

Di Indonesia pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang. Sehingga tidak terkecuali, seluruh masyarakat Indonesia bisa mendapatkan hak untuk hidup sehat dan mendapatkan pelayanan kesehatan dari pemerintah secara adil dan merata. Salah satu program aparatur pemerintah dalam upaya melayani kesehatan masyarakat adalah program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Program ini merupakan program pembangunan kesehatan bagi masyarakat miskin yang diselenggarakan pemerintah dalam hal ini pemerintah pusat dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah pada tingkat provinsi dan kabupaten/kota, sampai pada tingkat desa dan kelurahan.

Program ini pada dasarnya diperuntukkan bagi masyarakat miskin dengan kriteria di antaranya, tidak memiliki pekerjaan tetap dan berpenghasilan tidak mencukupi kebutuhan keluarga. Di samping kriteria tersebut, terdapat juga kriteria pendukung lainnya yakni masyarakat miskin yang tidak memiliki tempat tinggal atau masih menumpang pada orang tuanya termasuk masyarakat yang memiliki tempat tinggal tetapi tidak layak huni. Keadaan masyarakat seperti ini yang wajib diberikan bantuan Jamkesmas.

Melalui program Jamkesmas ini seluruh masyarakat yang berada pada kategori masyarakat miskin sebagaimana pada penjelasan di atas diharapkan dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara cuma-cuma dan pada akhirnya akan berpengaruh pada meningkatnya derajat kesehatan masyarakat secara signifikan sesuai dengan tujuan pembangunan kesehatan yang diprogramkan oleh pemerintah yaitu pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat secara merata, baik di kota maupun di tingkat desa atau kelurahan.

Lebih lanjut bahwa pelayanan kesehatan melalui program Jamkesmas ini diharapkan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Jamkesmas yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa "pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum sebagai pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang baik".

Kelurahan Tomulobutao merupakan salah satu kelurahan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui program Jamkesmas. Kelurahan ini terletak di Kecamatan Duingi Kota Gorontalo Propinsi Gorontalo. Dalam melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat, khususnya pelayanan kesehatan melalui program Jamkesmas ditemukan kenyataan bahwa pelayanan yang dilakukan aparat di kelurahan ini belum terlaksana secara prima atau belum sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Jamkesmas yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari pendataan yang dilakukan oleh aparat kelurahan belum sesuai dengan kondisi

yang ada pada masyarakat miskin, pengurusan administrasi kependudukan yang merupakan syarat mendapatkan kartu Jamkesmas, dalam mengurus masyarakat yang notabene masyarakat miskin harus membutuhkan waktu yang lama, belum lagi data masyarakat miskin yang dilaporkan ke Dinas Kesehatan untuk mendapatkan Kartu Jamkesmas belum sepenuhnya mengakomodir seluruh warga miskin di kelurahan ini. Kenyataan lain juga ditemukan bahwa belum optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kelurahan ini diperparah lagi oleh kurangnya tingkat pemahaman sebagian aparatur tentang ruang lingkup tugas dan fungsinya sebagai aparatur kelurahan. Padahal pihak pemerintah dalam hal ini walikota telah menyampaikan kepada aparatur kelurahan untuk selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya masyarakat yang terkategori miskin. Selain itu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih banyak ditemukan aparat yang selalu menunda pekerjaan, melaksanakan tugas tidak sesuai dengan waktu yang ditargetkan, memberikan pelayanan yang berbelit-belit dengan memberikan alasan yang tidak sesuai prosedur, sehingga perilaku aparat seperti ini lah yang membuat masyarakat menjadi antipati terhadap pelayanan di kelurahan.

Melihat pentingnya permasalahan di atas, maka dipandang perlu adanya telaah lebih lanjut dalam bentuk penelitian. Oleh karena permasalahan ini berkenaan dengan tingkat kesehatan masyarakat yang tentunya akan berimbas pada semua sektor kehidupan masyarakat. Di samping itu, masalah ini akan kontradiksi dengan program pemerintah yang mengharapkan terciptanya pelayanan publik yang prima.

Oleh karena itu, berdasarkan gambaran di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengangkat dan mengkaji masalah ini melalui penelitian yang diformulasikan dengan judul: **”Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan dalam Pemberian Bantuan Jamkesmas bagi Masyarakat Miskin di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pelayanan aparat pemerintah kelurahan terhadap bantuan Jamkesmas bagi masyarakat miskin di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo?
- b. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan aparat pemerintah kelurahan dalam pemberian bantuan Jamkesmas bagi masyarakat miskin di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo?
- c. Bagaimanakah upaya pemerintah kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo dalam pemberian bantuan Jamkesmas bagi masyarakat miskin?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah kelurahan dalam pemberian bantuan Jamkesmas bagi masyarakat miskin di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo.

- b. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan aparat pemerintah kelurahan dalam pemberian bantuan Jamkesmas bagi masyarakat miskin di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo.
- c. Untuk mendeskripsikan upaya pemerintah kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo dalam pemberian bantuan Jamkesmas bagi masyarakat miskin.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yakni sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dalam menambah pengetahuan dan wawasan pemikiran tentang pelayanan Jamkesmas yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah kelurahan bagi masyarakat miskin di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo.

- b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi aparat pemerintah kelurahan untuk memahami standar operasional pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan dalam pemberian bantuan Jamkesmas bagi masyarakat miskin di Kelurahan Tomulabutao Kota Gorontalo.