

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Sistem Kesehatan Nasional kita, penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar dapat berupa Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) primer yaitu mendayagunakan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan dasar yang ditujukan kepada perorangan. Penyelenggara UKP primer adalah pemerintah, masyarakat dan swasta yang diwujudkan melalui berbagai bentuk pelayanan profesional dan dapat dilaksanakan di rumah, tempat kerja maupun fasilitas kesehatan perorangan primer baik Puskesmas dan jaringannya serta fasilitas kesehatan lainnya milik pemerintah, masyarakat maupun swasta (tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 374/Menkes/SK/V/2009)

Menurut Moenir (1992:191-196)¹ bentuk pelayanan ada dua macam yaitu Pertama, pelayanan dengan lisan yaitu pelayanan yang dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia, agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan antara lain memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, jelas, singkat sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan, bertingkah laku sopan dan ramah tamah, meski

1 Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara. Hal 191-196

dalam keadaan sepi pengunjung tidak berbincang dan bercanda dengan sesama karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Kedua, pelayanan dalam bentuk tulisan yaitu pelayanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan keterangan tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah, baik berupa petunjuk pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan orang tersebut dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah maupun pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan kesehatan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun kegiatan yang disediakan dan dilakukan oleh aparatur pemerintah tersebut terdiri dari berbagai macam bentuk yang dibagi tiga kelompok yaitu, Pertama, kelompok pelayanan administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti dokumen administrasi kependudukan, perijinan dan sebagainya. Kedua, kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan publik seperti penyediaan fasilitas sosial dan fasilitas umum. Ketiga, kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa seperti transportasi, pos dan telekomunikasi.

Akan tetapi dalam implementasinya sejak desentralisasi diterapkan tahun 1999 sampai dengan sekarang peranan dan fungsi aparatur pemerintah daerah semakin dipertanyakan dan diragukan tingkat profesionalismenya, berbagai keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik, banyaknya praktek kolusi, korupsi dan nepotisme yang melibatkan aparatur pemerintah daerah, gaji yang kurang memadai, kurang kreatif dan inovatif, rendahnya kinerja dan produktivitas, patologi birokrasi yang menggurita serta mungkin masih banyak lagi potret negatif aparatur pemerintah daerah yang lainnya telah memperlemah posisi dan kedudukan aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan.

Kelemahan aparatur pemerintah daerah tersebut tentunya memberikan dorongan kuat bagi pemerintah untuk melakukan perubahan, salah satunya adalah meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah daerah melalui sistem pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang berbasis kebutuhan daerah akan tersedianya sumber daya aparatur yang profesional, netral dan akuntabel, karena tujuan pendidikan dan pelatihan aparatur sebagaimana ditegaskan dalam pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil bertujuan Pertama, meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika pegawai negeri sipil sesuai dengan kebutuhan instansi. Kedua, menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa. Ketiga, memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan masyarakat. Keempat, menciptakan kesamaan

visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya tata pemerintahan yang baik.

Menurut Soetopo dalam Napitupulu (2007:164)² pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, pelayanan juga dapat disebut suatu proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terpenuhinya rasa kepuasan dan keberhasilan dari orang yang pemberi layanan dengan penerima layanan. dalam Boediono (2003:60)³. Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai usaha apa saja yang memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya dapat melengkapi dengan sesuatu yang tidak hanya dinilai dengan materi semata, tetapi ketulusan, keikhlasan dan integritas yang ditunjukkan pemberi pelayanan jauh lebih penting. dalam Tjandra (2005:1) ⁴

Setiap aparatur pemerintah daerah (PNS) adalah pelayan publik ini ditegaskan dalam pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 No Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan”.

² Napitupulu. 2007. *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi*. Jakarta : Alumni. Hal 164.

³ Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta. Hal 60

⁴ Tjandra. 2005. *7 Prinsip Sukses Bisnis*. Yogyakarta : Andi. Hal 1

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen komunikasi dalam proses pelayanan kesehatan?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses pelayanan kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi dalam proses pelayanan kesehatan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses pelayanan kesehatan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam menyikapi permasalahan tentang manajemen komunikasi dalam proses pelayanan kesehatan

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan dan juga sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Strata I pada Progam Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Negeri Gorontalo.

- b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk pembuatan skripsi selanjutnya oleh mahasiswa yang yang mengangkat judul penelitian yang serupa

3. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dibidang komunikasi khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan