

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektifitas, efisiensi dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan, BabII Pasal 2 dan 3: Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan kemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, manfaat usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, berkehidupan dan keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri (2) Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (3) Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sumberdaya manusia yang sehat, terampil, dan ahli dalam satu program kesehatan. Manusia yang

secara fisik dan mental sehat merupakan aset berharga bagi sumber daya negara.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai organisasi sektor publik yang melayani bidang kesehatan tidak lepas dari penilaian masyarakat yang semakin kritis terhadap kinerjanya. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan penunjang keberhasilan pelaksanaan program kesehatan nasional di Indonesia. Puskesmas berada

pada tingkat dasar dalam organisasi kesehatan dimana tenaga kesehatan bekerja sama untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun (5S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut .

Adapun pembangunan proses pelayanan kesehatan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat,

bangsa dan Negara yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan perilaku hidup yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan kesehatan yang bermutu, adil dan serta merta sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan.

Salah satu organisasi publik yang memiliki tugas melayani kesehatan masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang dibentuk untuk melayani masyarakat dibidang agar pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan masyarakat sampai kemasyarakat.

Puskesmas Dumai Kota mempunyai tugas untuk menciptakan upaya kesehatan betdayaguna dan berhasil dengan mengutamakan upaya pencegahan kesehatan dalam hal promosi kesehatan dan pencegah yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya penyembuhan dan pemulihan dalam wilayah kerja.

Pelayanan kesehatan meliputi aturan berlaku dalam ketentuan sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Dinas Kesehatan Kota Dumai memiliki wilayah kerja cukup luas, maka dibentuk Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), sesuai dengan Peraturan Walikota Dumai Nomor 61 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kesehatan Koa Dumai dalam pasal 32 disebut bahwa Puskesmas mempunyai fungsi untuk melaksanakan fungsi Puskesmas Dumai Kota, sebagaimana yang dimaksud

diatas Puskesmas Dumai Kota mempunyai wewenang dalam melaksanakan tugasnya dalam pencapaian yang telah di tetapkan anatar lain:

1. Menyelenggarakan upaya pelayanan wajib yang terdiri dari :
 - a. Upaya Pelayanan Kesehatan
 - b. Upaya Pemberantasan Penyakit
 - c. Upaya KIA-KB
 - d. Upaya Penyehatan Lingkungan
 - e. Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat
2. Menyelenggarakan upaya pelayanan pengembangan berupa upaya pelayanan lain yang telah berjalan dan atau dikembangkan sesuai dengan kemampuan Puskesmas serta situasi dan kondisi wilayah kerjanya.
3. Menyelenggarakan Administrasi Keuangan.

Adapun persyaratan berobat di Puskesmas Dumai Kota antara lain sebagai berikut:

Pasien Baru

Pasien yang belum pernah berobat di Puskesmas Dumai Kota

Persyaratan :

- Membawa fotocopy kartu keluarga (KK)
- Membawa KTP

- Membawa kartu jaminan kesehatan (BPJS, AKSES, KIS dan JAMKESMAS) bila memiliki

Pasien Lama

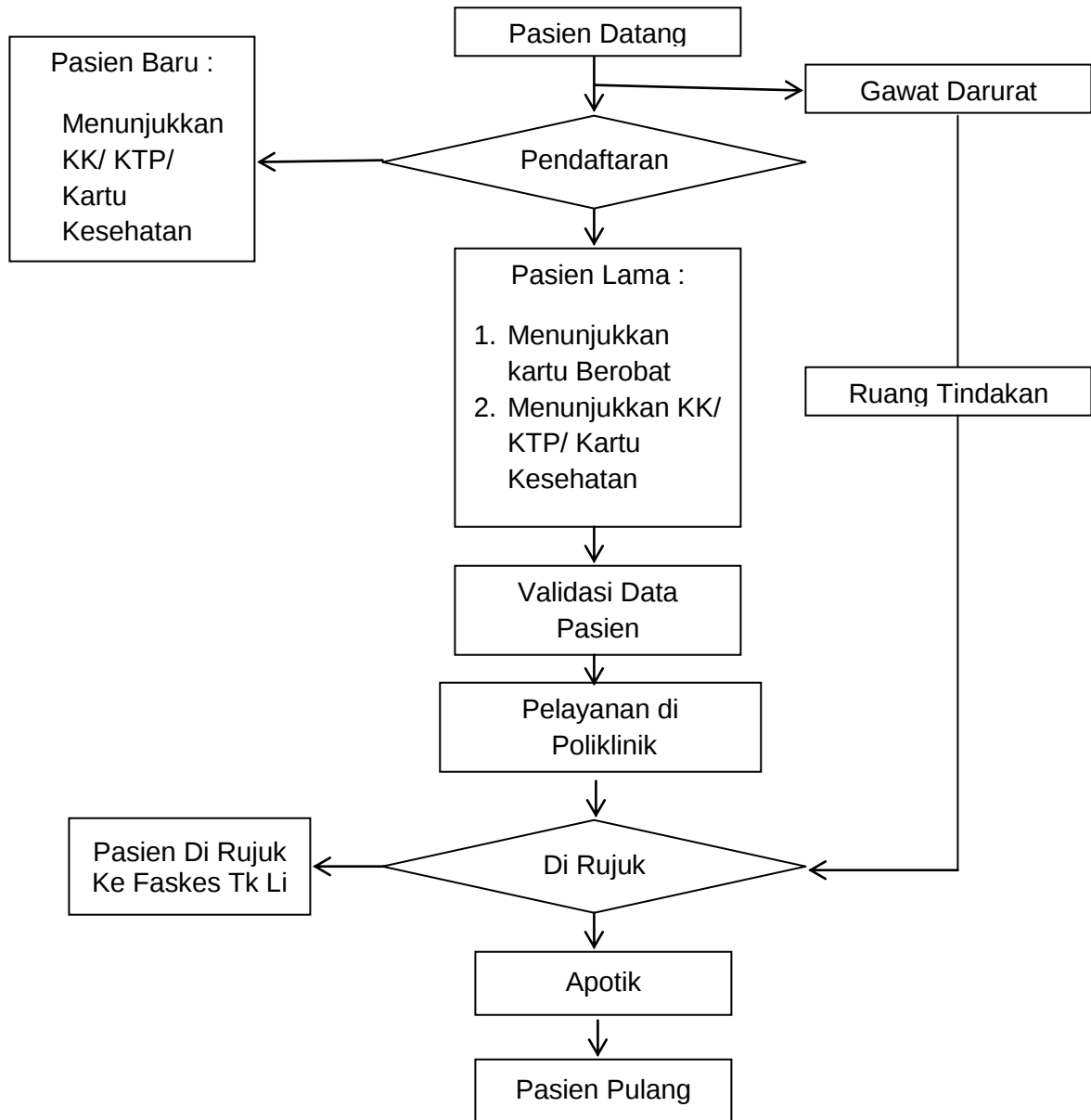
Pasien yang sudah pernah berobat di Puskesmas Dumai Kota

Persyaratan :

- Membawa kartu berobat
- KTP/KK, Kartu jaminan kesehatan

Untuk menyelenggarakan Pelayanan yang di berikan harus memperhatikan pola kerja yang dilaksanakan sehingga masyarakat merasa sengan dengan pelaynan yang diberikan aparatur Puskesmas Dumai Kota antara lain memaparkan alur pelayanan, dengan harapan agar lebih mudah dalam menyelenggarakan pelayanan, sebagaimana dilihat dari bagan dibawah ini :

Bagan I.1
Alur Pelayanan Pasien Puskesmas Dumai Kota



Dari bagan diatas dapat kita ketahui alur pelayanan di Puskesmas Dumai Kota dimulai dengan pasien datang langsung melakukan pendaftaran pasien baru dengan menunjukkan KK/KTP/kartu kesehatan sedangkan untuk

pasien lama dengan menunjukkan kartu berobat dan menunjukkan KK/KTP/kartu kesehatan lalu lanjut ke Validasi Data Pasien setelah itu ke Pelayanan di poliklinik setelah dari pelayanan poliklinik jika membutuhkan rujukan pasien diberikan surat rujukan (YA/TIDAK) jika tidak masyarakat langsung ke Apotik setelah itu pasien pulang. Dari pasien datang jika pasien gawat darurat yang mengalami keluhan parah akan langsung ke Gawat Darurat dan ke Ruang Tindakan jika membutuhkan rujukan (YA/TIDAK) pasien akan di rujuk ke faskes Tk II dan jika tidak pasien langsung ke apotik jika sudah pasien pulang.

Jenis – jenis pelayanan di Puskesmas Dumai Kota antara lain sebagai berikut:

1. UKP

- a. Pendaftaran Pasien
- b. Poli Umum Lansia
- c. Poli Umum
- d. Poli Gigi
- e. Poli KIA/KB
- f. Poli MTBS
- g. Apotik
- h. Laboratorium
- i. Poli DOTS

- j. Nursing Canter
- k. Runag Pemeriksaan Mata

2. UKM

- a. Upaya Promosi Kesehatan
- b. Upaya Pemberantasan Penyakit Menular
- c. Upaya Penyentuhan Lingkungan
- d. Upaya Penyehatan Lingkungan
- e. Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat
- f. Upaya Perawatan Kesehatan Masyarakat

Adapun Informasi Pelayanan Puskesmas Dumai Kota adalah sebagai berikut :

- 1. Pelayanan umum
 - a. Pemeriksaan Pengobatan
 - b. Pemeriksaan Kesehatan (KIR)
- 2. Pelayanan Usila
 - a. Pemeriksaan Pengobatan
 - b. Fisioterapi
- 3. Pelayanan Pemeriksaan Mata
- 4. Pelayanan DOTS
- 5. Pelayanan Gigi
 - a. Pemeriksaan dan Pengobatan
 - b. Pencabutan Gigi

- c. Penambalan Gigi
 - d. Pembersihan Karang Gigi
- 6. Pelayanan KIA/KB
 - a. Pemeriksaan Kehamilan
 - b. Suntik KB, pil KB, Kondom, konsultasi , IUD dan implant
 - c. Pelayanan MTBS dan MTBM
- 7. NURSING CANTRE
 - 1. Pelayanan imunisasi
 - a. Imunisasi bayi
 - b. Imunisasi Calon Pengantin
 - 2. Pojok Gizi
 - a. Konsultasi Gizi
 - b. Konsultasi ASI
 - 3. Konsultasi
 - Screening PTM
- 8. Pelayanan Laboratorium
 - a. Pemeriksaan darah (Hb, Gula Darah, Asam Urat, Cholestrol, Widal, Malaria, Trombosit, Leukosit, Hitung jenis, HIV, Filariasis)
 - b. Pemeriksaan Urine (urine lengkap, PP tes)
 - c. Pemeriksaan Sputum (Dahak)
- 9. Pelayanan Obat

Berikut ini adalah perkembangan jumlah kunjungan pasien yang memerlukan pelayanan pada Puskesmas Dumai Kota Kota Dumai. Berdasarkan laporan tahunan pada puskesmas Dumai Kota terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut

Tabel I.1

Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Dumai Kota Tahun 2018-2020

No	Jenis Pelayanan	2018	2019	2020
1	Poli Umum	14078	1637	17074
2	Poli Umum Lansia	10349	11062	11722
3	Poli Gigi	2107	2207	239
4	Poli Kia/KB	1319	1398	1294
5	Poli Mtbs	1592	1969	1797
6	Poli Dots	1752	1841	1942
7	Laboratorium	709	812	903
8	Nursing Center	397	432	507
	Jumlah	32.303	35.758	37.628

Sumber Data: Puskesmas Dumai Kota Tahun 2021

Dari tabel I.1 diatas dapat diketahui bahwa pelayanan di Puskesmas Dumai Kota masih belum dilaksanakan dengan baik dilihat dari jumlah kunjungan pasien dari tahun 2018-2020 setiap tahun jumlah kunjungan pasien semakin meningkat.

Ketenaga kerjaan juga sangat menentukan terselenggaranya pelayanan kesehatan yang optimal, efektif dan efisien pada Puskesmas Dumai Kota. Adapun ketenagaan Puskesmas Dumai Kota dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel I.2
Kondisi Sumber Daya Manusia di Puskesmas Dumai Kota

No	Permenkes No 43 Tahun 2019	Jumlah	Tenaga Puskesmas Dumai Kota	PNS (Orang)	TKS (Orang)
1	Dokter atau Dokter Pelayanan Primer	1	Dokter Umum	4	4
2	Dokter Gigi	1	Dokter Gigi	2	1
3	Perawat	5	Perawat	15	
4	Bidan	4	Bidan	12	20
5	Tenaga Kesehatan Masyarakat	2	Tenaga Kesehatan Masyarakat	5	2
6	Tenaga Kesehatan Lingkungan	1	Tenaga Kesehatan Lingkungan	1	1
7	Ahli Teknologi Laboratorium Medic	1	Analisis Labor (D3)	2	0
8	Tenaga Gizi	1	AKZI, Nutrisionis (D3)	1	1
9	Tenaga Kafarmasian	1	Akafarma		0
10	Tenaga Administrasian	3	Tenaga Administrasi	0	1
11	Perkarya	2	Pekarya / SMA	1	6
12	Apoteker	2	Apoteker	3	-
	Jumlah	24	Jumlah	46	44

Sumber Data: Puskesmas Dumai Kota Tahun 2021

Dari tabel I.2 di atas dapat kita lihat bahwa ketenagaan Puskesmas Dumai Kota masih ada yang kurang, di Puskesmas Dumai Kota tidak ada tenaga kafarmasian. sebagaimana yang telah ditetapkan oleh peraturan menteri kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Jumlah standar ketenagaan Puskesmas sebanyak 24 orang dan jumlah tenaga PNS pada puskesmas dumai kota sebanyak 46 orang, dan TKS (Tenaga Kerja Sukarela) pada Puskesmas Dumai Kota sebanyak 44 orang.

B. Rumusan Masalah

Dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Puskesmas Dumai Kota sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peran dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Dumai Kota. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan ditemukan beberapa gejala masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Dumai Kota antara lain :

1. Masih Kurangnya tenaga kerja pada Puskesmas Dumai Kota
2. Tidak adanya ruang rawat inap pada Puskesmas Dumai Kota

Berdasarkan gejala-gejala masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : **“Bagaimana Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai Kota ”?**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai Kota
 - b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai Kota
2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai masukan bagi Puskesmas Dumai Kota dalam memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat.
- b. Sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya dalam kajian permasalahan yang sama.
- c. Secara akademis diharapkan hasil kajian ini dapat berguna bagi Ilmu pengetahuan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara dalam bentuk Pelayanan Publik.