

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hidup sehat dan sejahtera adalah dambaan bagi setiap manusia. Kesehatan merupakan salah satu sumber daya yang berguna untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup dan meningkatkan produktivitas. Kemudian produktivitas tersebut dapat diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan. Guna menunjang kesejahteraan seluruh masyarakat, untuk itu pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan jasa yang mana merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat, utamanya fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut dengan Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) guna peningkatan derajat kesehatan masyarakat dilingkup wilayah kerjanya. Pada dasarnya pelayanan kesehatan tingkat pertama diperlukan masyarakat untuk melakukan pemeriksaan atau pengobatan tahap pertama mengenai penyakit yang dikeluhkan dan mendeteksi lebih dini risiko penyakit yang bisa diderita baik karena faktor keturunan maupun bukan keturunan. Sebagai fasilitas pelayanan, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Kinerja pelayanan publik pada Puskesmas juga selalu dipantau guna tercapainya visi dan misi serta guna mengawasi arah

pertumbuhan Puskesmas tersebut. Semakin baiknya kinerja pelayanan publik yang diterapkan maka semakin baik pula arah pertumbuhannya, visi dan misinya pun mudah untuk dicapai. Untuk itu sangat penting bagi sebuah fasilitas pelayanan agar dapat melaksanakan kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip dan penyusunan standar pelayanan publik yang berlaku sehingga arah pertumbuhan kinerja pelayanannya pun tertata dan terkontrol dengan baik.

Pelayanan yang baik ditujukan agar masyarakat akan merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan yang disediakan dan mampu meningkatkan angka kepuasan masyarakat, yang mana hal tersebut juga menjadi tolok ukur baik tidaknya sebuah fasilitas pelayanan jasa. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik baik atau tidak dapat dengan melakukan survei kepuasan pada masyarakat. Dengan melakukan survei kepuasan pada masyarakat akan dapat diketahui berapa indeks kepuasan masyarakat tersebut. Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat tersebut dikonversikan dan kemudian dapat diketahui nilai tersebut masuk dalam kategori tidak baik, kurang baik, baik, atau sangat baik. Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat tersebut juga dapat diperoleh nilai tiap unsurnya, sehingga dapat dilakukan evaluasi unsur-unsur mana saja yang mengalami kekurangan. Survei indeks kepuasan masyarakat banyak dilakukan oleh lembaga pemerintah termasuk salah satu diantaranya adalah Puskesmas, dimana untuk mengukur seberapa baik kinerja pelayanan yang ada pada Puskesmas tersebut yang kemudian akan dievaluasi

guna sebagai perbaikan kinerja pelayanan yang dijalankan pada Puskesmas tersebut dan sebagai evaluasi pencapaian visi dan misi Puskesmas tersebut.

UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar merupakan salah satu lembaga pemerintah di Kota Blitar yang memberikan pelayanan dalam bidang kesehatan, baik rawat jalan maupun rawat inap, UGD, dan Poned. Sebagai unit pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas pelayanan bagi masyarakat, UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar juga terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar masyarakat merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan yang disediakan dan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dapat memenuhi nilai standart minimal dan terus ditingkatkan. Dalam upaya tersebut, namun UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar masih menemui banyak kendala.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti mengambil judul penelitian “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar)”.

B. Permasalahan

UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar merupakan fasilitas pelayanan jasa dalam bidang kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) guna peningkatan derajat kesehatan masyarakat di lingkup wilayah Kecamatan Kepanjenkidul. Sebagai fasilitas pelayanan jasa tentunya UPTD

Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Untuk itulah setiap tahunnya, UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar bekerjasama dengan Pusat Kajian Pembangunan dan Kebijakan (PKPK) untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar guna menilai seberapa baik kinerja pelayanan yang dijalankan UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan oleh Pusat Kajian Pembangunan dan Kebijakan (PKPK) tersebut diperoleh bahwa kinerja pelayanan publik di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar sudah mencapai kategori baik, namun masih ditemui beberapa keluhan dari pasien terhadap kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar baik dari petugasnya maupun fasilitasnya, misalnya seperti lamanya antrian, kurang cekatnya petugas, dan kebersihan yang kadang kurang terjaga, hal tersebut yang akan bisa mempengaruhi naik turunnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

C. Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan kinerja pelayanan publik yang baik guna meningkatkan indeks kepuasan masyarakat ?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui penerapan kinerja pelayanan publik yang baik guna meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar

Diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam menerapkan kinerja pelayanan publik yang baik dan benar guna meningkatkan indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan mampu memahami dan mengaplikasikan dalam dunia nyata riset permasalahan yang telah dilakukan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mampu dijadikan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian dalam bidang yang sama oleh peneliti selanjutnya.

4. Bagi STIE Kesuma Negara Blitar

Diharapkan mampu dijadikan referensi atau acuan dalam memberikan materi yang berkaitan dengan pelayanan jasa utamanya lembaga pemerintahan.