

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Kota Medan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya berupaya melaksanakan pembangunan di segala bidang, salah satu prioritasnya adalah pembangunan di bidang kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan, pemerintah melakukan upaya-upaya pembangunan kesehatan secara merata di seluruh wilayah Kota Medan yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dari Dinas Kesehatan adalah unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah tertentu. Dengan demikian, maka peranan dan kedudukan Puskesmas sebagai sarana kesehatan terdepan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat.

Adanya otonomi daerah, di mana bidang kesehatan termasuk ke dalam urusan yang diserahkan kepada daerah dan adanya kebijaksanaan swadana serta masuknya sektor swasta dalam bidang kesehatan akan mendorong kompetisi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara lebih efisien, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus merubah pandangannya untuk lebih berorientasi pada pasar atau konsumen, dengan melakukan perbaikan mutu pelayanan. Kondisi

seperti itu akan menuntut Puskesmas untuk melaksanakan kinerjanya dengan baik.

Dijelaskan oleh Azrul (2008 : 11) Posisi puskesmas saat ini serba dilematis, ibarat berpijak di dua kaki. Kaki yang satu adalah perpanjangan tangan dari pemerintah yang diharuskan mampu *survive*, melayani masyarakat dengan optimal, memberi kemudahan aksesibilitas layanan kesehatan dan sebagai pusat pemberdayaan kesehatan dengan memperkuat upaya kemandirian masyarakat. Di sisi lain, puskesmas dihadapkan beban kerja yang tinggi, cakupan wilayah kerja yang luas. Hal ini menyebabkan beban ganda (*couple burden*) di mana kondisi sumber daya puskesmas sangat terbatas sehingga sangat sulit untuk menjalankan fungsi dan peranannya secara optimal.

Pada umumnya, sebagian masyarakat terutama menengah ke bawah dan kaum marginal tak memiliki pilihan lain dalam memperoleh pelayanan kesehatan termasuk tindakan pengobatan, meski kualitas pengobatan di puskesmas masih relatif rendah dibandingkan dengan tempat lain. Masyarakat memilih puskesmas sebagai tempat berobat karena pertimbangan ekonomi dan faktor kedekatan lokasi dengan tempat tinggal mereka.

Apalagi, berdasarkan tingkat pemanfaatan (*utility*) masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan terhadap layanan kesehatan seperti puskesmas sebagai tempat pelayanan pengobatan dan pemeriksaan kesehatan cenderung rendah. Mereka lebih memilih layanan klinik medis, praktik dokter spesialis, dan rumah sakit swasta daripada ke puskesmas. Kondisi ini semakin menguatkan stereotip banyak kalangan bahwa puskesmas masih dianggap sebagai layanan kesehatan kelas dua.

Seiring maraknya penyakit yang terus mengancam masyarakat, pemerintah menata kembali peran dan fungsi puskesmas sebagai institusi kesehatan publik yang bergerak di bidang pembangunan kesehatan berbasis partisipasi aktif publik secara menyeluruh. Revitalisasi puskesmas sangat diperlukan.

Sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan yang dipandang paling dekat dengan masyarakat revitalisasi puskesmas bisa dijalankan dengan misalnya penambahan fasilitas fisik, jaringan sistem komputer, serta tenaga kesehatan, terutama dokter spesialis. Puskesmas juga memerlukan pengembangan pelayanan rawat inap hingga perbaikan manajemen pelayanan. Dengan kata lain, puskesmas-puskesmas di suatu wilayah terus didesain untuk mengejar ketertinggalan dengan institusi layanan kesehatan lain seperti rumah sakit yang notabene lebih dahulu dan tertata lebih baik.

Hal ini dibuktikan dengan melihat angka kunjungan pasien dan tingkat kepuasan pelayanan yang selama ini menjadi salah satu tolak ukur yang paling mudah dirasakan. Dalam konteks otonomi daerah, beberapa daerah berlomba-lomba berinovasi untuk mengembangkan sistem manajemen pelayanan kesehatan seperti penyediaan dokter yang cakap menangani pasien, sistem sidik jari, pengembangan fasilitas rawat inap, pelayanan akupuntur hingga pelayanan USG. Dengan modernisasi pelayanan puskesmas memang sekilas merupakan upaya konkret pemerintah untuk mengatasi kecenderungan peningkatan angka kesakitan. Namun upaya hospitalisasi puskesmas tersebut apakah merupakan solusi terbaik untuk menurunkan angka kesakitan dan meningkatkan derajat tingkat kesehatan masyarakat kekinian.

Demikian juga halnya dengan Puskesmas Bestari Kota Medan. Keberadaan latar belakang belakang ekonomi rakyat memberikan kondisi kepada masyarakat bahwa keberadaan Puskesmas adalah merupakan pilihan utama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sebagaimana yang diuraikan dalam pandangan umum di atas maka keberadaan puskesmas bestari di Kota Medan memberikan kontribusi terhadap kurangnya fleksibilitas penanganan keluhan masyarakat atas pelaksanaan yang diberikan oleh Puskesmas.

Hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa di puskesmas penelitian menunjukkan masih ada gap antara: harapan konsumen dan pandangan puskesmas, antara harapan konsumen (pasien) dengan pandangan Puskesmas tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas, antara pandangan Puskesmas tentang pelayanan kesehatan Puskesmas dengan standar pelayanan kesehatan Puskesmas yang ada, antara standar pelayanan kesehatan Puskesmas yang ada dengan penyajian/ pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas, dan antara pelayanan kesehatan yang dirasakan dengan pelayanan kesehatan yang diharapkan konsumen (pasien). Sedangkan antara pelayanan kesehatan oleh Puskesmas dengan komunikasi eksternal tentang pelayanan kesehatan tidak ditemukan adanya gap.

Adanya gap di sini merupakan indikasi adanya kegagalan pihak manajemen dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Pihak manajemen (puskesmas) merasa telah memberikan pelayanan yang baik, namun ternyata belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen (pasien). Puskesmas memang tidak selalu memiliki pemahaman yang tepat tentang apa yang diinginkan

oleh konsumen, atau bagaimana penilaian konsumen terhadap usaha pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Tidak adanya gap penyajian pelayanan menunjukkan hasil pelayanan telah berjalan dengan baik sesuai dengan yang dijanjikan oleh puskesmas, atau puskesmas sebenarnya tidak pernah melakukan janji-janji apapun sehingga konsumen pun tidak berharap apapun. Harapan konsumen dipengaruhi oleh janji-janji yang disampaikan penyedia pelayanan (puskesmas) melalui komunikasi eksternal seperti brosur, iklan, dan lain-lain.

Adanya gap yang terjadi di puskesmas penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh puskesmas selama ini ternyata masih belum maksimal. Gap yang ada perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki oleh puskesmas, demikian juga puskesmas perlu mencari tahu apa yang menyebabkan terjadinya hal ini. Tidak adanya kesenjangan antara penyajian pelayanan perlu dicermati secara lebih mendalam, apakah memang benar-benar tidak ada gap ataukah ada sebab lain. Sedangkan bagi Dinas Kesehatan Kota Medan, perlu memberikan kebijakan untuk lebih melonggarkan puskesmas dalam melakukan improvisasi di bidang pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini mengambil Judul “Analisis Kinerja Puskesmas Bestari Kota Medan Dalam Pelayanan Publik”.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya sarana prasarana pelayanan di tingkat Puskesmas memberikan kondisi kurangnya kepercayaan masyarakat akan pelayanan puskesmas.
2. Tingkat kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas kurang baik.
3. Terbatasnya tenaga kesehatan pada pelayanan di tingkat Puskesmas.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada tingkat kinerja Puskesmas Bestari Kota Medan dalam pelayanan publik.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dilakukan agar pelaksanaan penelitian dapat terarah dengan terfokus. Masalah adalah merupakan hambatan yang harus dipecahkan untuk mencapai suatu tujuan yang dimaksudkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut “Bagaimana kinerja Puskesmas Bestari Kota Medan dalam pelayanan publik.

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kinerja pelayanan Puskesmas Bestari Kota Medan.
2. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas Bestari Kota Medan.

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi dinas/instansi di Kota Medan, khususnya Dinas Kesehatan dan Puskesmas dalam mengukur pelayanan masyarakat.
2. Menyumbangkan pokok-pokok pikiran bagi Pemerintah Kota Medan dalam menilai pelayanan dinas/instansi daerah.
3. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan menganalisis pelayanan Puskesmas.

