BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan publik menjadi tugas pokok bagi birokrasi pemerintahan. Pada dasarnya pelayanan publik berkaitan langsung dengan aspek kehidupan yang sangat luas, maka dari itu pemerintah memberikan pelayanan yang beracuan dengan *good governance.* Hal ini dapat ditegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik menjadi suatu fokus utama dalam menjaga citra suatu bangsa. Hal tersebut menjadi tugas utama pemerintah pusat maupun daerah untuk menyediakan, menyelenggarakan dan memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pada tahun 1990-an berbagai gerakan reformasi publik dialami oleh tekanan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah.

Pelayanan publik yang optimal belum bisa direalisasikan di Indonesia, hal tersebut dikarenakan kualitas layanan yang masih buruk di birokrasi negara kita. Masyarakat adalah pengguna pelayanan publik, karena masyarakat dapat langsung melihat kualitas layanan di birokrasi kita apakah yang berikan sudah baik atau belum sesuai dengan harapan kita sebagai pengguna layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhannya, bahwa pihak penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan publik kepada penerima pelayanan tanpa adanya diskriminasi yang dimana peraturan tersebut sudah di atur dalam UUD 1945 pada Alinea ke-4, yang meliputi 4 aspek pelayanan yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan, penyelenggara layanan publik ialah institusi penyelenggara negara, Lembaga dan korporasi yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang pelayanan publik, dan badan hukum yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 ini adalah hasil revisi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin meningkat dan dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah telah menetapkan acuan dan dasar hukum mengenai penyelenggaraan pelayanan dari tingkat tinggi hingga rendah, Pada Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan untuk memenuhi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara publik. Banyak kegiatan pelayan publik yang sangat sulit untuk

dikelola secara efektif dan efisien pada tingkat kabupaten/kota, maka penyusunan standar pelayanan adalah salah satu untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien pada tingkat kabupaten/kota (Dwiyanto, 2017)

Berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan mengenai kepatuhan tahun 2022 Kabupaten Jeneponto memperoleh hasil *survey* kepatuhan dengan rata rata 55,46 dikategorikan zona kuning, Kabupaten Bantaeng memperoleh hasil *survey* kepatuhan dengan rata-rata 61,18 dikategorikan zona kuning, Kabupaten Pinrang memperoleh *survey* dengan rata-rata 84,08 dikategorikan zona hijau. Berdasarkan hasil *survey* kepatuhan pemerintah dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Jeneponto masih sangat perlu ditingkatkan lagi, karena masih terdapat instansi yang belum memiliki standar pelayanan bahkan belum mengikuti standar pelayanan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Jumlah laporan pengaduan pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2022 sebanyak 286, pengaduan pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 148, dan aduan pemerintah Kabupaten Jeneponto pada tahun 2022 sebanyak 11.

Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto berdiri pada tahun 2006 adalah Suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan dan pelayanan Kesehatan masyarakat yang mempunyai wilayah kerjanya berada dibawah dan bertanggung jawab oleh Kementerian Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto berada di wilayah Kelurahan Pabiringa Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto yang memiliki jumlah penduduk 7.503 jiwa dan seluruh kelurahan se-kecamatan binamu 65.121 jiwa penduduk Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan

kebijakan kesehatan dan Puskesmas memiliki beberapa fungsi sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. (Permenkes, 2019)

Di Indonesia, salah satu pengawasan pelayanan yang dikenal adalah Ombudsman Republik Indonesia dan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 1 Ombudsman adalah lembaga yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyedia layanan seperti Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Swasta maupun perseorangan yang beri tugas dalam memberikan pelayanan publik, dan diharapkan untuk menciptakan penyelenggara layanan yang efisien dan efektif baik tingkat pusat maupun ketingkat daerah. Dari hasil Observasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi selatan mendapatkan Laporan survey kepatuhan terkhusus Puskesmas di Kabupaten Jeneponto pada tahun 2022. Hasil Observasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 1
Data Survey Kepatuhan Puskesmas di Kabupaten Jeneponto

No	Unit Layanan	Input	Proses	Output	Pengaduan	Nilai	Kategori
1	Puskesmas Bonto Matene	16.42	6.74	19.39	19.27	61.82	C
2	Puskesmas Bontosunggu kota	14.89	7.73	19.39	16.19	58.2	C

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan,2023

Pada tabel diatas menunjukkan 4 dimensi yaitu Input, proses, output dan pengaduan dimana telah diatur dalam keputusan ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 175 Tahun 2022 mengenai pedoman penilaian penyelenggara pelayanan publik tahun 2022, sebagai berikut :

Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan;

1. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik;
2. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi;
3. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan (Ketua Ombudsman Republik Indonesia ,2015)

Berdasarkan untuk penilaian lokus dan batasannya sesuai dengan keputusan ketua Ombudsman Republik Indonesia pedoman penilaian penyelenggara pelayanan publik pada tahun 2022:

Tabel 2
Bobot penilaian penyelenggara pelayanan publik

DIMENSI	BOBOT
I. INPUT	21,85%
Terdiri dari 2 variabel (kompetensi Pelaksana dan Sarana Prasana)	
II. PROSES	32,37%
Terdiri dari 1 variabel (Penilaian Kepatuhan)	
III. OUTPUT	24,24%
Terdiri dari 1 variabel (Penilaian persepsi Maladministrasi)	
IV. PENGADUAN	21,54%
Terdiri dari 1 variabel (Pengelolaan Pengaduan)	
TOTAL	100,00%

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan,2023

Terdapat 40 Kementerian dan Lembaga Negara serta Pemerintah Daerah terdiri 548 Provinsi, Kota dan Kabupaten di 34 Provinsi. Penilaian penyelenggara pelayanan publik pada masing-masing dinas/unit pelayanan dilakukan atas 2 (dua) produk layanan yang paling banyak diakses pengguna layanan. Penilaian berdasarkan produk layanan yang berlaku untuk penilaian kepatuhan pada dimensi proses, pada substansi Kesehatan hanya 2 unit pelayanan UPT Puskesmas , dan 1 Dinas Kesehatan per kabupaten/kota. Masing masing data

diatas memiliki bobot penilaian sesuai dengan pedoman penilaian penyelenggara pelayanan publik yakni:

Selain fakta yang diatas, Penulis juga mendapatkan informasi terkait beberapa pelayanan yang dikeluarkan oleh Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto. Adapun pelayanannya terdapat pada tabel berikut :

Tabel 3
Pelayanan Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto

Jenis Pelayanan	Poli Umum/Prioritas
	Poli Gigi
	Poli KIA/KB
	Poli TB
	Poli Gizi
	Poli Sanitasi
	Apotek
	Poli Imunisasi
	Laboratorium
	Pelayanan USG
	Pelayanan Persalinan

Sumber: Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto,2023

Dari 12 (dua belas) pelayanan di Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto, penulis memilih 3 (tiga) dikarenakan dari hasil pra-penelitian memiliki pengunjung pelayanan terbanyak hanya 3 dan penulis mendapatkan informasi terkait pengunjung ketiga pelayanan diatas terhitung mulai bulan desember, januari, februari, berikut data pengunjung :

1. Pelayanan Apotek
2. Pelayanan Poli KIA/KB
3. Pelayanan Poli Umum

Tabel 4
Data Pengunjung Puskesmas

Jenis Pelayanan	Pengunjung		
	Desember	Januari	Februari
Pelayanan Rawat Jalan			
Poli Umum/Prioritas	167	141	220
Poli Gigi	87	121	98
Poli KIA/KB	104	127	109
Poli TB	0	0	0
Poli Gizi	0	0	0
Poli Sanitasi	0	0	0
Apotek	275	277	330
Poli Imunisasi	0	0	0
Laboratorium	10	3	12
Pelayanan UGD	0	5	8
Pelayanan persalinan	6	0	3

Sumber: Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto,2023

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah kabupaten atau kota sudah selayaknya juga untuk melaksanakan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, ketepatan waktu, kecepatan, terjangkau, dan yang terpenting kemudahan. Namun fakta yang terjadi di puskesmas binamu kota belum diimplementasikan sepenuhnya. Adapun hasil pra penelitian pada tanggal 11 Maret 2023 dengan menggunakan metode wawancara oleh penanggung jawab Unit Kesehatan Perseorangan (UKP) guna untuk mendukung penelitian ini :

Pertama, Puskesmas Binamu Kota belum memiliki dokumen standar pelayanan dan, Puskesmas Binamu Kota tersebut hanya melayani sebaik mungkin. Kedua, terkait aspek sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup memadai, seperti kursi ruang tunggu yang sangat cukup untuk menampung pengunjung Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto, ketersediaan rambatan bagi pengguna layanan khusus dan tempat parkir yang sangat luas, mengenai pengaduan layanan puskesmas binamu kota memiliki kotak saran tetapi tidak berjalan dengan baik, pada tahun 2021 Puskesmas Binamu Kota Kabupaten

Jeneponto memiliki nomor telepon pengaduan tapi hingga saat ini nomor telepon tersebut sudah tidak aktif lagi dan Puskesmas Binamu Kota juga sudah memiliki media sosial Instagram dan facebook sebagai media pengaduan dan pelayanan tetapi karena kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai pengaduan dan pelayanan melalui media sosial hingga saat ini tidak berjalan dengan semestinya.

Sebagaimana kita ketahui bersama dokumen standar pelayanan ialah sesuatu hal yang bersifat wajib ada di setiap instansi pemerintah. Adanya dokumen standar pelayanan bisa membantu memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ingin didapatkan Sebelum melakukan Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun Standar pelayanan dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.(Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014) Tidak adanya standar pelayanan di Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto menunjukkan secara tidak langsung tidak ada acuan baku yang digunakan oleh Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Masih banyak masyarakat belum mengetahui persyaratan dan waktu dalam mengurus sebuah pelayanan, maka dari itu Standar pelayanan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dapat terukur dengan adanya standar pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan di instansi pemerintah.(Bintang,2022) Institusi pelayanan kesehatan seperti puskesmas,yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung

kepada masyarakat dimana pelayanan Kesehatan adalah urusan wajib bagi instansi pemerintah (Rusla, 2020)

Berdasarkan latar belakang diatas maka penyusunan standar pelayanan pada puskesmas binamu kota kabupaten jeneponto perlu dilakukan agar masyarakat mendapatkan informasi pelayanan publik dan mengoptimalkan kualitas pelayanan. Maka usulan judul penelitian ini adalah **"Peningkatan Mutu layanan Melalui Penyusunan Standar Pelayanan Pada Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto".**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang masalah di penelitian ini adalah "Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan Pada Poli Umum/Prioritas, Apotek, dan Poli KIA/KB Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto" ?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Menyusun standar pelayanan Poli Umum/Prioritas, Apotek, dan Poli KIA/KB pada Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam Pendidikan baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

Menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan praktik penyusunan standar pelayanan, juga dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk

melakukan penyusunan atau perencanaan standar pelayanan pada instansi pemerintahan

2. Manfaat Praktis
    1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi insight baru bagi instansi pemerintah daerah kabupaten Jeneponto untuk mengoptimalkan standar pelayanan publik pada masa yang akan datang .
    2. Hasil penelitian ini akan diberikan kepada Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto berupa dokumen standar pelayanan yang akan mempermudah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.