

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu bentuk kesuksesan pemerintah dan penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat. Untuk itu, pemerintah harus lebih memperhatikan setiap pelayanan publik yang tersedia karena salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Indiahono (2019) pemerintah wajib untuk memperhatikan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan dan senantiasa bertanggung jawab atas fasilitas umum dan pelayanan publik yang ada didalamnya.

Mokodompit, dkk (2022) mengungkapkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efisien dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Aripa (2021) mengungkapkan pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat. Dimana tersedianya pelayanan publik yang berkualitas, profesional, akuntabel, disertai dengan tanggung jawab moral yang tinggi.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan kesehatan memiliki peran atau fungsi yang sangat penting dalam kehidupan dan kesehatan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, pada pasal 56 ayat 1 bahwa sarana kesehatan meliputi balai pengobatan, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit umum, rumah sakit

khusus, praktik dokter, praktik bidan, toko obat, laboratorium, dan sarana kesehatan lainnya. Serta Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menyatakan pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, baik jasmani maupun rohani guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh bangsa Indonesia, baik masyarakat, swasta maupun pemerintah.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan pasal 22 telah diamanatkan bahwa pemerintah harus mengupayakan ketersediaan tenaga kesehatan di setiap fasilitas kesehatan yang ada wilayahnya dengan memperhatikan aspek pemerataan, pemanfaatan, dan pengembangan. Hal ini dikarenakan, keberadaan tenaga kesehatan sangat penting bagi keberhasilan pembangunan kesehatan. Sesuai dengan Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pada pasal 2 menyatakan bahwa pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, serta keadilan dalam menerima pengobatan dan pelayanan kesehatan yang baik dan setara tanpa membedakan suku, agama ataupun ras setiap masyarakat.

Menurut Hadi (2016) tenaga kesehatan merupakan sistem yang menyatukan berbagai upaya perencanaan, pendidikan, dan pelatihan, serta penggunaan kesehatan secara sistematis. Untuk itu, setiap kebijakan yang harus dijalankan harus didukung dengan ketersediaan sumber daya manusia kesehatan (tenaga kesehatan) yang ada. Menurut WHO (Elza, 2018), tenaga kesehatan berkontribusi hingga 80% dalam menunjang keberhasilan pembangunan kesehatan, karena tenaga kesehatan merupakan roda penggerak dan pemberi pelayanan kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, keberadaan puskesmas sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan dalam upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotive* dan *preventif*, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Flora, 2022). Pemerintah wajib menjamin ketersediaan sarana informasi dan sarana pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa upaya kesehatan masyarakat merupakan kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dengan target masyarakat dan kelompok. Oleh karena itu biaya dari pelayanan kesehatannya harus diperhatikan dan ditentukan oleh pemerintah dan ekonomis bagi masyarakat, agar puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan terdepan dan menjadi bukti keberhasilan pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 20 dan 21, menyatakan bahwa setiap pelaksana pelayanan publik haruslah menyusun serta menetapkan standar pelayanan. Menurut Rahmadana (2020) Standar pelayanan publik merupakan suatu standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjaga kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan tersedia pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat. Setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya

pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan survei kepatuhan pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia, terdapat 3 zona yaitu zona merah yang artinya tingkat kepatuhan rendah, hijau yang artinya tingkat kepatuhan tinggi, dan kuning yang artinya tingkat kepatuhan menengah. Pada survei kepatuhan pemerintah daerah Kabupaten Gowa dari Ombudsman Republik Indonesia, menyatakan Puskesmas Pallangga memiliki zona kepatuhan yaitu kuning, maka dari itu di Puskesmas Pallangga juga harus menyusun serta menetapkan standar pelayanan yang diselenggarakan.

Pada saat observasi dan wawancara langsung pada hari Senin, 27 Maret 2023. Peneliti mendapatkan informasi bahwa Puskesmas Pallangga memiliki 17 pelayanan, tetapi hanya ada 7 standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan. Sehingga Puskesmas Pallangga masih harus melengkapi standar pelayanan yang belum lengkap agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Karena setiap masyarakat mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, setiap masyarakat mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, serta setiap masyarakat berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan terdapat komponen standar pelayanan yaitu dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Dengan

menerapkan komponen standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menghindari ketidakpastian waktu pelayanan, masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai pelayanan yang diinginkan, serta dapat mengevaluasi kinerja pelaksana pelayanan.

Berdasarkan dengan penjelasan yang telah dijabarkan, Puskesmas Pallangga masih harus melengkapi standar pelayanan disetiap pelayanan kesehatan yang tersedia. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Penyusunan Standar Pelayanan Pada Puskesmas Palangga”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang menjelaskan terkait pokok permasalahan, maka saya merumuskan permasalahan dalam penulisan skripsi sebagai berikut :  
“Bagaimana standar pelayanan yang ada di Puskesmas Pallangga?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menyusun dan melengkapi standar pelayanan yang ada di Puskesmas Pallangga.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, referensi perpustakaan, dan bahan bacaan yang dapat dipergunakan dan dimanfaatkan oleh mahasiswa/i Politeknik STIA LAN Makassar, terkhusus pada mahasiswa/i Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, serta pada penulisan bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur terkait standar pelayanan pada puskesmas.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat suatu kebijakan yang akan menunjang naiknya kualitas pelayanan di Puskesmas Pallangga.