

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai landasan pembangunan negara. Demi menghadirkan citra positif di mata masyarakat, pemerintah akan memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk melindungi masyarakat. Ketika kebutuhan masyarakat terus meningkat, pemerintah harus terus berupaya untuk menyediakan layanan guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang biasa disebut dengan pelayanan publik.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengartikan pelayanan publik adalah “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pelayanan publik merupakan suatu patokan pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau disebut *good governance* karena dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik tentu dapat memberikan citra yang baik pula bagi penyelenggara publik.

Pelayanan publik di Indonesia memiliki beberapa jenis yaitu pelayanan administrasi, pelayanan kesehaanalisistan, pelayanan pendidikan, pelayanan sosial, pelayanan keamanan dan ketertiban. Salah satu urusan pemerintah wajib berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu bidang kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam menjalani kehidupan sehari-hari

dengan begitu pelayanan kesehatan menjadi faktor penting pula. Pelayanan kesehatan merupakan jenis pelayanan publik yang mempunyai arti yang sangat penting bagi masyarakat karena kesehatan merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi oleh setiap orang untuk tetap dapat hidup dengan sehat. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang sudah dijamin dalam Undang-Undang 1945 guna meningkatkan taraf kesehatan baik individu, kelompok maupun masyarakat secara keseluruhan (Basith & Prameswari, 2020).

Salah satu pelayanan yang masih perlu ditingkatkan oleh pemerintah yaitu pada pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di Indonesia masih menjadi masalah yang perlu di benahi oleh pemerintah baik dari segi pemerataan, regulasi dan integrasi antara sistem offline dan online. Telah teridentifikasi terkait buruknya pelayanan kesehatan yang ada pada (Tumber et al., 2010) yang dimana hasil penelitian ini mendapati terdapat beberapa masalah pelayanan kesehatan di puskesmas yaitu keterlambatan proses pelayanan, petugas yang kurang ramah dan informasi yang tidak jelas. Seperti yang kita ketahui instansi pemberi pelayanan kesehatan yang paling banyak dijumpai yaitu Puskesmas.

Puskesmas Kassi-Kassi merupakan salah satu puskesmas di Kota Makassar melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dan lain-lain. Puskesmas Kassi-Kassi berdiri sejak tahun 1978/1979 merupakan puskesmas perawatan ke-VI (Rumah Sakit Pembantu VI) di Makassar. Puskesmas Kassi-Kassi terletak di jalan Tamalate I no. 43 Kelurahan Kassi Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tujuan dari Puskesmas Kassi-

Kassi ialah dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat wilayah kerja puskesmas sehingga masyarakat dapat sehat secara mandiri.

Puskesmas Kassi-Kassi mempunyai 18 jenis pelayanan, diantaranya; pelayanan pendaftaran pasien, pelayanan poli umum, poli lansia (lanjut usia), poli anak, poli gigi, pelayanan *tubercuolosis* (TB)/kusta, pelayanan farmasi/apotek, pelayanan pemeriksaan ibu hamil, keluarga berencana (KB), pelayanan IVA, pelayanan imunisasi, pelayanan laboratorium sederhana, Unit Gawat Darurat (UGD), pelayanan tele-elektrokardiografi, pelayanan ultrasonografi (USG), pelayanan gizi, ruangan konseling PKPR, klinik sanitasi. Pada tahun 2023 jumlah kunjungan dari semua pelayanan yang ada di Puskesmas Kassi-Kassi mencapai lebih dari 100.000 jiwa. Setiap ruang pelayanan disediakan kotak Survei Kepuasan Pelanggan dan kertas bergambar animasi senang dan murung yang diprint kecil-kecil dan diharapkan agar pasien yang telah mendapatkan pelayanan bisa memasukan ke dalam kotak yang telah disediakan.

Gambar 1
Survei Kepuasan Pelanggan Puskesmas
Kassi-Kassi



Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan gambar di atas memperlihatkan kotak survei kepuasan pelanggan yang ada di setiap ruangan pemeriksaan. Tetapi pada kenyataannya kotak survei tersebut hanya sebuah formalitas saja karena hanya sedikit pasien yang mengisinya.

Dari beberapa pelayanan yang disebutkan, peneliti tertarik memilih salah satu pelayanan yaitu Pelayanan Poli Umum. Pelayanan Poli Umum merupakan pelayanan medis umum yang diberikan kepada Masyarakat secara keseluruhan dan semua golongan. Pada umumnya Pelayanan Poli Umum dan Poli Gigi merupakan pelayanan paling banyak di akses. Tetapi dengan melihat data yang ada pada Puskesmas Kassi-Kassi Poli Umum lebih banyak jumlah kunjungannya dibandingkan dengan Poli Gigi. Berdasarkan data yang didapatkan kunjungan Poli Gigi tahun 2023 sebanyak 4.291 Jiwa sedangkan Poli Umum sebanyak 39.841 Jiwa. Berikut jumlah pasien poli umum pada bulan Januari s/d Desember tahun 2023.

Tabel 1
Laporan Jumlah Kunjungan Poli Umum,2023

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan
1.	Januari	2.838
2.	Februari	2.401
3.	Maret	3.037
4.	April	2.501
5.	Mei	3.560
6.	Juni	2.947
7.	Juli	3.451
8.	Agustus	3.980
9.	September	3.730

10.	Oktober	3.983
11.	November	3.892
12.	Desember	3.521
	TOTAL	39.841

Sumber: Puskesmas Kassi-Kassi

Peneliti telah melakukan pra penelitian di Puskesmas Kassi-Kassi dengan melihat pelayanan poli umum terkhusus pada sarana dan prasarana yang tersedia dan juga alur pelayanan beserta SOP di Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi. Beberapa hasil yang didapatkan diantaranya :

1. Sarana dan prasarana
 - a. Ruang Tunggu Pasien

Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi memiliki ruang tunggu pasien yang memadai, tetapi berdasarkan observasi awal dan keluhan yang didapatkan kursi ruang tunggu pasien yang ada masih kurang dengan melihat jumlah pasien yang setiap harinya terbilang banyak, dan juga walaupun sudah tersedia pendingin ruangan tetapi ruang tunggu masih dinilai kurang dingin. Seperti yang kita ketahui kenyamanan pasien merupakan hal yang harus diutamakan dalam sebuah pelayanan. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah.

Gambar 2.
Ruang Tunggu Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi



Sumber: Penulis, 2024

b. Ruang Pemeriksaan

Pada Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi tentu tersedia ruang pemeriksaan umum, yang dimana menjadi tempat pemeriksaan pasien setelah melakukan pemeriksaan awal terlebih dahulu, dan ruangan pemeriksaan pada poli umum ini terbilang cukup memadai karena ruang pemeriksaan sudah cukup luas dan juga sudah lingkapi dengan pendingin ruangan. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah.

Gambar 3
Ruang Pemeriksaan Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi

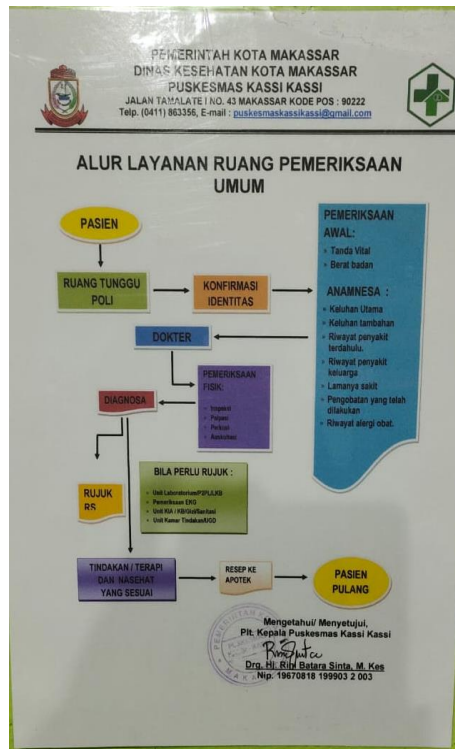


Sumber: Penulis, 2024

2. Alur Pelayanan

Alur pelayanan pada Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi sudah tertera, namun hanya terdapat di ruang pemeriksaan umum dan hanya berbentuk kertas yang di laminating. Sebaiknya, alur pelayanan harus terdapat di halaman luar atau ruang tunggu pada bagian Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi agar lebih mudah untuk dilihat dan diketahui oleh pasien. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah.

Gambar 4.
Alur Pelayanan Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi



Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan gambar diatas, alur pelayanan pemeriksaan umum pada Puskesmas Kassi-Kassi dimulai dari pasien menunggu di ruang tunggu poli untuk melakukan konfirmasi identitas, setelah itu pasien akan melakukan pemeriksaan awal oleh perawat dan selanjutnya pemeriksaan fisik yang dilakukan oleh dokter. Kemudian dokter mendiagnosa terkait penyakit pasien yang dimana nantinya dokter akan memberikan rujukan, tindakan atau hanya sekedar resep obat.

3. SOP Rekam Medis Poli Umum

Pada Pra penelitian ini juga melihat SOP rekam medis pada Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi, yang dimana pada proses pengisian rekam medis ini dilakukan saat melakukan pendaftaran di loket yang selanjutnya dibawa ke poli umum dan kemudian pasien sisa menunggu panggilan untuk pemeriksaan awal. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah.

Gambar 5.
SOP Rekam Medis Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi

PENGISIAN REKAM MEDIS	
SOP	Nomor : 26/SOP/2023
	No. Revisi :
	Tgl Terbit : 02 Januari 2023
	Halaman : 1/2
PUSKESMAS KASSI KASSI	dr. RISMA WACHYUNI R. NIP.19821024 201101 2 008
1. Pengertian	Pengisian Rekam Medis adalah peraturan dalam mengisi berkas rekam medis
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan Langkah-langkah dalam kegiatan pengisian rekam medis sesuai dengan panduan pelayanan rekam medis Puskesmas Kassi Kassi
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kassi Kassi nomor 31 /PKM-KS/SK/445/2023 tentang Akses Terhadap Rekam Medis
4. Referensi	Peraturan Menteri Kesehatan No.24 tentang Rekam Medis
5. Prosedur/ Langkah-Langkah	<p>a. Pendaftaran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran mengisi identitas pasien pada map menggunakan spidol permanen sesuai dengan tanda pengenalan pasien 2. Petugas pendaftaran mengisi identitas pasien pada rekammedis dengan menggunakan ballpoint. <p>b. Ruang Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pemeriksaan di ruang pelayanan mengisi tanggal kunjungan pasien pada kolom tanggal 2. Petugas pemeriksaan mengisi kolom SOAP dengan lengkap 3. Petugas pemeriksaan membubuhkan tanda tangan di ujung garis pada kolom paraf

Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan keterangan dari pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi permasalahan yang sering dilihat yaitu banyak pasien yang tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini bisa terjadi dikarenakan tidak adanya Standar Pelayanan yang terpajang dan membuat pasien terkhusus pasien baru yang ingin mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Kassi-Kassi belum mengetahui persyaratan yang harus dibawa.

Peneliti juga mendapati ulasan di platform google review dari blog resmi Puskesmas Kassi-Kassi mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih lambat, banyak praktik pungli, pelayanan yang diberikan hanya ramah pada orang tertentu saja. Hal tersebut juga dibuktikan dengan wawancara peneliti oleh pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kassi-Kassi. Selain itu masalah paling banyak yang didapati yaitu petugas pelayanan yang terkesan tidak ramah dan jutek hal ini juga terjadi pada petugas pelayanan bagian Poli Umum Puskesmas Kassi-Kassi.

Gambar 6.
Ulasan Komplain Pasien di *Google Review*



Sumber : *Google Review*, 2023.

Selain itu juga, (Riantika, 2019) memaparkan komplain pasien Puskesmas Kassi-Kassi, yang dimana meliputi lambatnya pelayanan loket pendaftaran, petugas kesehatan yang kurang ramah dalam melayani pasien.

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mengambil Puskesmas Kassi-Kassi sebagai lokus penelitian melihat masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Kassi-Kassi ini dan seperti yang kita ketahui bila tidak mengetahui tingkat kepuasan pasien dan keluhan yang ada tidak ditangani maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Kassi-Kassi, sehingga dengan ini membutuhkan penyelesaian masalah demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kassi-Kassi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti merumuskan judul **“Survei kepuasan masyarakat Pada Poli Umum di Puskesmas Kassi-Kassi”** dengan harapan *output* dari Survei Kepuasan Masyarakat ini ialah Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi acuan untuk mengevaluasi pelayanan pada Puskesmas Kassi-Kassi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus permasalahan dari penelitian ini yaitu Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan poli umum di Puskesmas Kassi-Kassi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini ialah untuk mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Poli Umum di Puskesmas Kassi-Kassi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca mengenai survei kepuasan masyarakat dan juga penelitian ini dapat menjadi upaya penyelenggara publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang telah dilakukan dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih berkualitas. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu bahan evaluasi penyelenggara publik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan dan juga dapat menjadi tolak ukur bagi penyelenggara publik untuk terus melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin setiap tahunnya.