

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Publik (public services) secara sederhana dapat didefinisikan menjadi sebuah rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan insan dibidang pelayanan yang diatur didalam peraturan perundang-undangan serta diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. sementara itu yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik mencakup forum penyelenggara negara, korporasi, atau lembaga independen yang dibuat sesuai regulasi yang terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Hal itu telah tertuang didalam Undang-Undang angka 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik.

Pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bagaimana administrator pelayanan publik memberikan pelayanan tepat guna memperkuat demokrasi & hak manusia, memperkuat kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, menanggulangi kemiskinan, kepedulian lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah & administrasi publik.

Saat ini pelayanan publik menjadi sebuah sorotan karena proses nya dapat dirasakan secara langsung didalam kehidupan masyarakat. Masyarakat sebagai pemeran utama pelayanan tidak suka terhadap pelayanan yang lama, berbelit-belit, dan beresiko akibat panjangnya rantai birokrasi. Pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah dianggap masih belum baik dan proses birokrasi yang kurang

efektif dan efisien mencerminkan bahwa belum maksimalnya pemerintah dalam menjalankan proses pelayanan publik. Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan harus diupayakan dengan sebaik-baiknya. Pemerintah harus merespon keinginan dan harapan masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Pemerintah perlu melakukan evaluasi-evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Hardiansyah (2018:18) mengatakan secara garis besar setiap pelayanan umum harus mampu meningkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Namun kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Pemerintah perlu melakukan peningkatan layanan secara perlahan-lahan agar terwujudnya harapan pemerintah terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah bentuk konkret pemerintah dalam menjalankan kinerja, tanggung jawab, dan komitmen organisasi penyedia layanan terkait kebutuhan, tuntutan, dan kepentingan masyarakat. Pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan public dengan berbagai strategi dengan harapan terjadinya perubahan di masa mendatang.

Negara harus memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat Negara dan penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya pada kerangka pelayanan publik yang ialah amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945. menjadi upaya buat mempertegas hak dan kewajiban warga dan terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi di penyelenggaraan pelayanan publik tadi, dibutuhkan undang-undang yang memberi pengaturan secara kentara, menjadi

upaya penambahan kualitas serta mengklaim penyediaan pelayanan publik selaras pada asas-asas umum pemerintahan serta korporasi yang baik.

Indonesia adalah Negara yang berpedoman kepada Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila sebagai dasar hukum dalam menjalankan kehidupan pemerintahan sehari-hari. Tentunya didalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila mengatur bagaimana hak dan kewajiban sebagai Warga Negara dalam memperoleh pelayanan publik. Salah satu hak asasinya adalah berkaitan dengan masalah pelayanan kesehatan.

Dikutip dari Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H mendeskripsikan bahwa :

“ Setiap orang berhak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, memiliki tempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan ”.

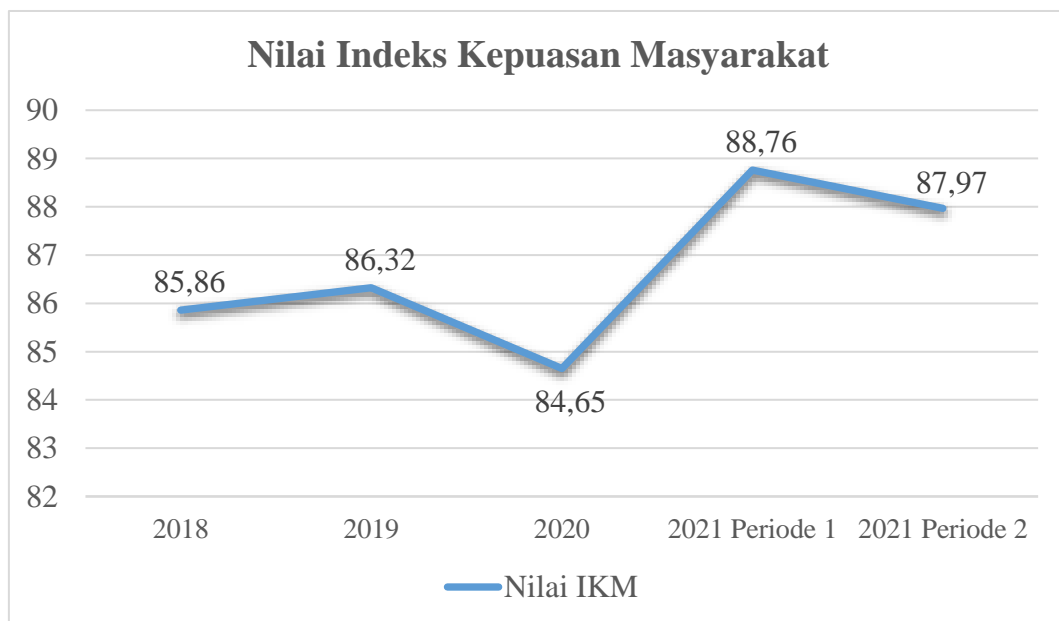
Artinya masyarakat sudah dijamin oleh Negara terkait dengan persamaan kedudukan dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Salah satu Kabupaten/Kota yang memiliki perhatian khusus terhadap pelayanan kesehatan masyarakatnya adalah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara konsisten dengan melakukan perbaikan. Salah satunya adalah pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Kota Surabaya memiliki 63 puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat surabaya maupun masyarakat luar surabaya. Terdapat berbagai macam jenis poli yang disediakan seperti poli umum, poli KIA, poli THT dan lain sebagainya. Namun dalam pelayanan kesehatan yang paling utama adalah pelayanan penanganan kesehatan yang diberikan. Secara umum terdapat dua

kategori pelayan yang diberikan oleh Puskesmas yaitu pelayanan rawat jalan dan rawat inap. (Sumber : *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2021*)

Untuk mewujudkan komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat serta melakukan reformasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan kesehatan. Berikut ini adalah data terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Kota Surabaya :

**Gambar 1.1**  
**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2018 - 2021**



*Sumber : Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya 2021 yang diolah peneliti, 2022*

Berdasarkan Gambar 1.1 tersebut Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas dari tahun 2018 hingga 2021 mengalami fluktuasi, namun cenderung naik. IKM pada tahun 2021 periode 2 sebesar 87,97 mengalami penurunan sebesar 0,79 dibandingkan dengan tahun 2021 periode 1. Angka tersebut

bahkan lebih tinggi jika dibandingkan dengan IKM tahun 2019 sebesar 86,32. Meskipun mengalami kenaikan nilai IKM, namun berdasarkan hasil dari Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya 2021 di halaman 66 kinerja pelayanan di Puskesmas masih dalam kategori “Baik”. Berikut ini adalah rangkuman tentang Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan kesehatan yang ada di 63 Puskesmas di Kota Surabaya :

**Tabel 1.1**  
**Rangkuman Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas – Puskesmas Kota Surabaya**

No	Puskesmas	IKM 2020	IKM 2021	Pertumbuhan (%)
1	Puskesmas Asem Rowo	85,79	83,69	-2,1
2	Puskesmas Balas Klumprik	91,05	88,92	-2,13
3	Puskesmas Balong Sari	89,42	89,99	0,57
4	Puskesmas Bangkingan	85,46	88,56	3,1
5	Puskesmas Banyu Urip	87,07	84,76	-2,31
6	Puskesmas Benowo	85,19	96,6	11,41
7	Puskesmas Bulak Banteng	81,67	90,59	8,92
8	Puskesmas Dr, Soetomo	88,46	89,87	1,41
<b>9</b>	<b>Puskesmas Dukuh Kupang</b>	<b>86,69</b>	<b>91,1</b>	<b>4,41</b>
10	Puskesmas Dupak	86,31	86,33	0,02
11	Puskesmas Gading	86,77	84,68	-2,09
12	Puskesmas Gayungan	90,01	89,64	-0,37
13	Puskesmas Gundih	83,54	85,51	1,97
14	Puskesmas Gunung Anyar	81,94	85,33	3,39
15	Puskesmas Jagir	89,85	89,87	0,02
16	Puskesmas Jemur Sari	84,13	84,74	0,61

17	Puskesmas Jeruk	91,47	98,14	6,67
18	Puskesmas Kalijudan	86,11	87,46	1,35
19	Puskesmas Kalirungkut	88,33	85,52	-2,81
20	Puskesmas Kebonsari	79,44	86,22	6,78
21	Puskesmas Kedung Doro	87	93,2	6,2
22	Puskesmas Kedurus	88,52	86,29	-2,23
23	Puskesmas Kenjeran	79,61	83,51	3,9
24	Puskesmas Keputih	83,15	81,93	-1,22
25	Puskesmas Ketabang	86,54	87,1	0,56
26	Puskesmas Klampis Ngasem	80,49	85,76	5,27
27	Puskesmas Krembangan Selatan	79,17	84,37	5,2
28	Puskesmas Lidah Kulon	82,68	92,08	9,4
29	Puskesmas Lontar	86,74	95,84	9,1
30	Puskesmas Made	84,1	84,72	0,62
31	Puskesmas Manukan Kulon	91,09	81,65	-9,44
32	Puskesmas Medokan Ayu	77,64	90,89	13,25
33	Puskesmas Menur Pumpungan	91,67	85,01	-6,66
34	Puskesmas Mojo	85	83,71	-1,29
35	Puskesmas Morokrembangan	85,13	82,41	-2,72
36	Puskesmas Mulyorejo	78,79	83,12	4,33
37	Puskesmas Ngagel Rejo	82,3	84,77	2,47
38	Puskesmas Pacar Keling	86,11	82,46	-3,65
39	Puskesmas Pakis	85,03	85,02	-0,01
40	Puskesmas Pegirian	88,87	89,89	1,02
41	Puskesmas Peneleh	84,55	94,54	9,99
42	Puskesmas Perak Timur	79,86	82,76	2,9
43	Puskesmas Pucang Sewu	88,19	91,96	3,77

44	Puskesmas Putat Jaya	82,06	89,94	7,88
45	Puskesmas Rangkah	82,61	85,23	2,62
46	Puskesmas Sawah Pulo	82,58	85,1	2,52
47	Puskesmas Sawahan	77,78	91,26	13,48
48	Puskesmas Sememi	83,74	89,95	6,21
49	Puskesmas Sidosermo	82,94	83,4	0,46
50	Puskesmas Sidotopo	77,59	82,73	5,14
51	Puskesmas Sidotopo Wetan	85,29	89,71	4,42
52	Puskesmas Simolawang	84,65	90,57	5,92
53	Puskesmas Simomulyo	92,27	84,93	-7,34
54	Puskesmas Siwalankerto	80,56	82,24	1,68
55	Puskesmas Tambak Rejo	87,95	96,01	8,06
56	Puskesmas Tambak Wedi	84,45	86,75	2,3
57	Puskesmas Tanah Kali Kedinding	80,11	84,75	4,64
58	Puskesmas Tanjungsari	88,89	90,02	1,13
59	Puskesmas Tembok Dukuh	82,69	88,52	5,83
60	Puskesmas Tenggilis Mejoyo	81,78	89,52	7,74
61	Puskesmas Wiyung	88,15	89,09	0,94
62	Puskesmas Wonokromo	86,61	92,73	6,12
63	Puskesmas Wonokusumo	83,85	83,68	-0,17

*Sumber : Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2020 dan 2021 yang diolah peneliti, 2022*

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut diketahui bahwa data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 63 Puskesmas di Kota Surabaya mengalami kondisi yang fluktuatif. Ada yang mengalami kenaikan signifikan bahkan ada yang mengalami penurunan. Salah satunya adalah Puskesmas Dukuh Kupang.

Puskesmas Dukuh Kupang merupakan salah satu puskesmas dari total 63 puskesmas yang ada di kota Surabaya. Dalam mewujudkan komitmen Pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, Puskesmas Dukuh Kupang juga menyediakan pelayanan rawat inap maupun rawat jalan. Untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat, Puskesmas Dukuh Kupang juga menerapkan sistem antrianpun telah disediakan berbasis daring yang dapat diakses dalam *website* kota Surabaya pada *link* <https://ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran/>. Dengan adanya sistem ini, pasien yang ingin mendapatkan layanan kesehatan tidak perlu menunggu lama karena estimasi jam pelayanan tertera pada nomor antrian. Namun ada beberapa temuan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas dukuh kupang seperti kutipan ulasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dukuh kupang berikut ini :

“ Pelayanannya sangat lamaa saya sampai menunggu 4jam yang jelas pergantian nomor antrinya lama banget...”.

(sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=puskesmas+dukuh+kupang#lrd=0x2dd7fc0981d66c37:0x786af2ca9c55b536,1>)

“ Pelayanan kurang oke. Saya datang jam 10 tidak dilayani...”

(sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=puskesmas+dukuh+kupang#lrd=0x2dd7fc0981d66c37:0x786af2ca9c55b536,1>)

Berdasarkan kedua ulasan tersebut, Kegiatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang jika dikaitkan dengan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2020 dan 2021 yang mengalami penurunan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Dukuh Kupang. Maka muncul sebuah fenomena yang bisa dikaji dari hasil Survei



Kepuasan Masyarakat yang mengalami penurunan dengan ulasan masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang tersebut.

Berdasarkan fenomena dan analisa diatas yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Dukuh Kupang Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Dukuh Kupang Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Dukuh Kupang Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

### **1. Bagi peneliti**

Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

2. Bagi instansi

Sebagai sumbangsih saran dan masukan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Dukuh Kupang Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

3. Bagi Universitas

Sebagai salah satu sumbangan pemikiran dan informasi dalam melengkapi dan mengembangkan perbendaharaan ilmu sosial dan khususnya Ilmu Administrasi Publik dan bagi pihak terkait / mahasiswa yang hendak mengetahui peran dari pemerintah daerah khususnya dinas terkait.