

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan dasar yang terpenting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Manusia yang memiliki kebugaran jasmani dapat beraktivitas dengan bebas oleh karena itu kesehatan menjadi bagian terpenting dalam kesejahteraan warga negara. Masyarakat menyanggah hak yang serupa akan memperoleh pelayanan kesehatan yang terbaik. Kesehatan adalah kekayaan, begitu pula penyampaian layanan yang cepat dan berkualitas penting bagi keberadaan manusia. Kualitas menjadi sebuah tolak ukur bagi pihak penyedia layanan untuk selalu berinovasi tiada henti, supaya konsumen puas atas layanan yang diberikannya. Sehingga, pihak manajemen selalu berusaha untuk membuat strategi bagaimana konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikannya.

Paradigma mengenai industri manufaktur sekarang telah bergeser kepada industri layanan (*service*). Baik untuk usaha yang bergerak di bidang manufaktur maupun layanan (*service*) harus mampu menerjemahkan kebutuhan konsumen sebagai pihak yang menggunakan produk yang dihasilkannya, sehingga keberlangsungan usahanya berkembang dan meningkat (Sulistiyowati, 2018). Pelayanan dalam bidang kesehatan diharuskan bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan independen dalam memberikan jasa yang berkualitas sehingga masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan (Puspawanti, 2022). Menurut (Khozin, 2019) mengemukakan pada

hakikatnya manusia memerlukan pelayanan, karena pelayanan sangat tidak mungkin terpisah dari kehidupan manusia. Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, diperlukan partisipasi dari berbagai organisasi dan lembaga sosial (Khozin, 2019). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memaklumkan bahwa negara bertanggungjawab dalam melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak serta kebutuhan mendasar dalam melaksanakan pelayanan publik (Kristanto, 2018.) Cakupan pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik termasuk pelayanan administratif yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan bidang Kesehatan.

Pelayanan kesehatan patut dilaksanakan oleh pemerintah, perihal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) yang menyatakan bahwa seluruh masyarakat memiliki hak hidup sentosa, memiliki tempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang berkualitas serta berhak atas pelayanan kesehatan sedangkan dalam Pasal 34 Ayat 3 memaklumkan bahwa negara bertanggungjawab akan pengadaan akomodasi pelayanan kesehatan serta akomodasi pelayanan standar yang berkualitas. Menurut (Azwar, 2010.) pelayanan kesehatan ialah segala ikhtiar yang dikelola seorangan maupun kelompok yang terdapat di dalam sebuah organisasi demi mengupayakan dan memajukan kesehatan, menghindari dan memulihkan kesehatan perorangan ataupun kelompok dalam masyarakat berpendapat bahwa pada dasarnya pelayanan sama pentingnya dengan menciptakan kepuasan, dalam hal ini kepuasan pengguna bergantung pada proses interaksi antara pemberi layanan dan

pengguna layanan. Dalam menjalankan peraturan Undang - Undang tersebut pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan membangun Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam setiap kecamatan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan kabupaten atau kota (Umardiono A, 2019)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) ialah prasarana servis kesehatan yang melangsungkan usaha *promotive* dan pencegahan yang bertujuan menggapai taraf Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja puskesmas. Untuk mencapai taraf tersebut dengan usaha kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tersebut maka berdasarkan perihal itu pelaku kesehatan diwajibkan mengupayakan seluruh kemampuannya dengan baik (Tarwiyah, 2017). Pentingnya kesehatan sebagai kebutuhan dasar manusia sangatlah nyata. Kesehatan yang baik memungkinkan seseorang untuk menjalani kehidupan dengan optimal, karena itu kesehatan menjadi fondasi utama dalam kesejahteraan individu dan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mudah diakses menjadi kunci untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang sama terhadap perawatan yang mereka butuhkan (Andry, 2021) Dalam konteks ini, pemerintah memainkan peran krusial seperti yang dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar dan regulasi lainnya menetapkan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai bagi seluruh warga negaranya. Ini termasuk membangun infrastruktur seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di

setiap kecamatan untuk menyediakan layanan kesehatan dasar. Namun, tidak hanya masalah infrastruktur fisik yang penting. Aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan kepuasan pengguna juga sangat berperan. Evaluasi terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan bisa dilakukan melalui berbagai metode, termasuk survei indeks kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan mereka, tetapi juga merupakan indikator penting untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Dalam upaya mencapai standar kesehatan yang tinggi, puskesmas bukan hanya tempat untuk memberikan pelayanan medis, tetapi juga menjadi pusat promosi kesehatan dan pencegahan penyakit. Ini sejalan dengan visi pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan hidup sehat di masyarakat (Christian, 2023). Dengan demikian, pelayanan kesehatan bukan sekadar hak, tetapi juga merupakan pondasi penting dalam membangun masyarakat yang sehat dan sejahtera. Diperlukan kolaborasi antara pemerintah, lembaga sosial, dan masyarakat untuk mencapai tujuan ini, dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Fitri, 2022).

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintah daerah yang mencoba untuk menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang lebih baik dan prima khususnya di bidang kesehatan. Sadar akan tugasnya sebagai abdi masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk melakukan terobosan-terobosan baru melalui inovasi yang kreatif dalam hal

pelayanan publik. Semakin majunya perkembangan teknologi informasi saat ini di tengah masyarakat membuat inovasi terbaru yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya tidak terlepas dari penggunaan *E-Government*. Penerapan *E-Government* di Indonesia didukung dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang merupakan salah satu langkah meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang salah satunya adalah pelayanan publik (Suharyana, 2017). Langkah perbaikan pelayanan ini perlu dilakukan agar dapat merubah pandangan masyarakat yang selama ini menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kurang baik menjadi percaya dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Sistem informasi manajemen puskesmas adalah sebuah program yang berfungsi untuk mengelola data pasien mulai dari proses pendaftaran, registrasi, hingga pengobatan pasien. Data yang telah dimasukkan ke dalam sistem akan disimpan dalam sebuah database dan kemudian dikategorikan sesuai dengan parameter tertentu untuk keperluan pembuatan laporan, seperti laporan kunjungan harian, metode pembayaran, jenis penyakit, dan laporan lain yang dibutuhkan untuk kegiatan manajemen puskesmas. Proses manajemen puskesmas secara manual cenderung memakan waktu yang lama, terutama saat mencari nomor rekam medis pasien yang tidak membawa kartu berobat. Oleh karena itu, penggunaan layanan berbasis web sangatlah penting dalam kegiatan manajemen puskesmas. Banyak hal yang dilakukan pihak manajemen untuk keberlangsungan

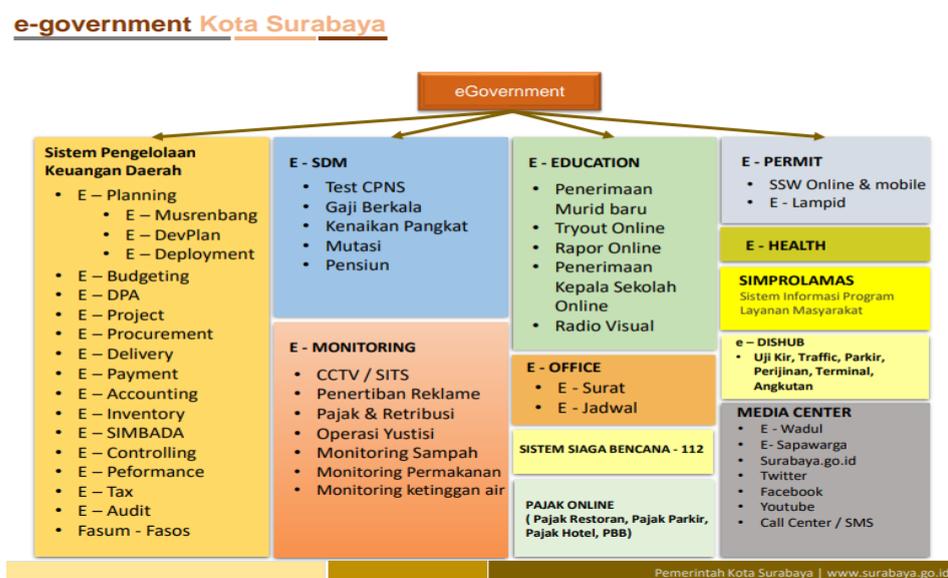
usahanya supaya berkembang dan meningkat (Santika, 2023). Dengan memahami apa yang menjadikan konsumen sebagai pihak pengguna tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan dengan cara mengerti apa yang konsumen butuhkan melalui riset pasar akan kebutuhan konsumen, apa yang menjadi trend di kalangan masyarakat, sistem sumbang saran juga menjadi salah satu cara untuk mengerti dan memahami apa yang konsumen butuhkan dan inginkan, sekaligus mengukur tingkat pelayanan dan kualitas produk yang diberikan, sehingga akan selalu ada keberlanjutan untuk perbaikan dalam memberikan kualitas produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan di puskesmas dan teori Zeithaml terletak pada kemampuannya untuk memberikan pandangan yang komprehensif dan terstruktur tentang bagaimana layanan kesehatan dapat diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pasien (Hardiyansah, 2011).

Kualitas pelayanan adalah konsep yang kritis dalam manajemen jasa yang berfokus pada kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Salah satu teori yang banyak digunakan untuk memahami dan mengukur kualitas pelayanan adalah teori yang dikembangkan oleh Valarie Zeithaml dan rekan-rekannya. Teori ini sering dikenal melalui model SERVQUAL (*Service Quality*). Zeithaml *et.al.* (1990:26) dan model SERVQUAL memperkenalkan lima dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Model SERVQUAL mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang ideal dengan persepsi mereka terhadap layanan yang mereka terima. Kesenjangan ini dapat diidentifikasi melalui survey

pelanggan yang mengevaluasi berbagai aspek layanan berdasarkan kelima dimensi tersebut. Pemahaman tentang kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml dan penerapan model SERVQUAL memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi organisasi. Dengan mengidentifikasi dan mengelola kesenjangan kualitas pelayanan, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan menciptakan keunggulan kompetitif. Fokus pada dimensi-dimensi ini juga membantu organisasi dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih tepat dan efektif, memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan berkontribusi positif terhadap persepsi keseluruhan terhadap perusahaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bukan hanya tentang memenuhi standar teknis atau prosedural, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman pelanggan yang holistik dan memuaskan. Model SERVQUAL menyediakan kerangka kerja yang terstruktur untuk memahami dan mengelola aspek-aspek penting dari kualitas pelayanan, sehingga membantu organisasi dalam mencapai tujuan jangka panjang mereka dalam hal pertumbuhan (Berry, 1985).

Salah satu *E-Government* di Surabaya yang umum digunakan dalam pelayanan kesehatan dasar di puskesmas adalah *E-Health*. *E-Health* merupakan implementasi dari sistem informasi manajemen puskesmas yang memberikan kontribusi signifikan dalam penyediaan pelayanan yang optimal kepada pasien. Dengan *E-Health*, pencatatan dan pendataan pasien dilakukan secara elektronik, memudahkan dinas kesehatan dalam memantau data kesehatan masyarakat. Tujuan dari penggunaan *E-Health*, sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Menkes) Nomor 43 Tahun 2019, adalah untuk meningkatkan

efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan menggunakan sistem elektronik, diharapkan proses pencatatan, pelaporan, monitoring, dan evaluasi data kesehatan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terpadu. Ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta memperbaiki sistem manajemen dan pengendalian penyakit di tingkat masyarakat.



Gambar 1. 1 E-Government Kota Surabaya

Sumber: www.surabaya.go.id

Gambar di atas adalah macam-macam pengaplikasian *E-Government* yang menjadi kebijakan baru yang di buat oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam menikmati pelayanan. Program *E-Health* menjadi terbiasa kebijakan yang memudahkan terkait kualitas pelayanan. Kebijakan baru yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya, bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas di wilayah masing-masing. Program *E-Health* tidak hanya menjaditerobosan kebijakan yang memfasilitasi aksesibilitas

pelayanan kesehatan, tetapi juga menjadi landasan untuk peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, *E-Health* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pendaftaran dan pengambilan data pasien, serta memungkinkan pelayanan yang lebih terukur dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penggunaan E-Health untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Puskesmas Keputih Surabaya sangat relevan dengan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Valarie Zeithaml dan rekan-rekannya melalui model SERVQUAL. Model SERVQUAL menekankan pentingnya mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks Puskesmas, E-Health dapat memainkan peran krusial dalam mengelola dan meningkatkan kelima dimensi tersebut, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Pertama, dalam dimensi tangibles atau aspek fisik, penerapan E-Health membantu Puskesmas dalam meningkatkan kualitas fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan kesehatan. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi secara elektronik, data medis pasien tercatat dengan baik, dan hal ini menciptakan kesan profesionalisme di mata pasien. Puskesmas yang menggunakan teknologi canggih juga menunjukkan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yang memperbaiki citra fisik dan teknis dari pelayanan yang diberikan.

Dimensi reliability atau keandalan juga dapat ditingkatkan dengan menggunakan E-Health. Sistem elektronik memastikan bahwa data kesehatan pasien dikelola secara akurat dan konsisten, sehingga setiap tindakan medis dapat didasarkan pada informasi yang tepat dan terupdate. Dengan demikian, pasien merasa lebih yakin dan percaya bahwa layanan yang mereka terima adalah layanan yang dapat diandalkan dan sesuai dengan standar medis yang tinggi. Hal ini sangat penting dalam menciptakan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas.

Dalam hal responsiveness atau tanggapan, E-Health memungkinkan Puskesmas untuk merespon kebutuhan pasien dengan lebih cepat dan efisien. Dengan akses data pasien yang cepat dan sistem yang terintegrasi, petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat waktu. Ini sangat membantu dalam mengurangi waktu tunggu pasien, yang sering kali menjadi salah satu faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan di Puskesmas. Sistem yang efisien ini juga memudahkan petugas untuk mengatur prioritas dan mengambil keputusan medis dengan lebih cepat.

E-Health juga memainkan peran penting dalam dimensi assurance atau jaminan, karena teknologi ini meningkatkan rasa aman pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas kesehatan. Dengan penggunaan sistem yang transparan dan terpercaya, pasien merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang berkualitas tinggi dan aman. Kepercayaan ini diperoleh melalui kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, yang merupakan indikator penting dari jaminan kualitas dalam pelayanan kesehatan.

Terakhir, dalam dimensi empathy atau empati, E-Health memungkinkan Puskesmas untuk lebih memahami dan memenuhi kebutuhan individu pasien. Dengan sistem yang memungkinkan penyimpanan data medis yang komprehensif, petugas kesehatan dapat memberikan perhatian yang lebih personal kepada pasien. Data pasien yang lebih lengkap dan mudah diakses memungkinkan pendekatan yang lebih tepat dan peduli terhadap kondisi kesehatan masing-masing pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, penggunaan E-Health di Puskesmas Keputih Surabaya mendukung penerapan model SERVQUAL dengan cara yang efektif. Sistem ini tidak hanya mempermudah pencatatan dan pengelolaan data, tetapi juga memungkinkan Puskesmas untuk mengidentifikasi dan mengelola kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dengan mengikuti pedoman dari Peraturan Menteri Kesehatan (Menkes) Nomor 43 Tahun 2019, E-Health membantu Puskesmas dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi pelayanan kesehatan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Di Surabaya banyak sekali puskesmas yang bagus dalam segi pelayanan akan tetapi tidak di pungkiri bahwa ada juga puskesmas yang kurang bagus dalam segi pelayanannya seperti puskesmas yang ada di Keputih. Puskesmas Keputih yang berada di Kecamatan Sukolilo menjadi salah satu yang terendah dalam kualitas pelayanannya walaupun sudah menerapkan *E-Health*. Berikut adalah

rangkuman mengenai kepuasan Masyarakat terhadap layanan kesehatan di 63 Puskesmas Kota Surabaya:

Tabel 1. 1 Rangkuman Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas - Puskesmas Kota Surabaya

No	Puskesmas	IKM 2020	IKM 2021	IKM 2022	IKM 2023
1	Puskesmas Asem Rowo	85,79	83,69	83,80	94,28
2	Puskesmas Balas Klumprik	91,05	88,92	88,16	93,30
3	Puskesmas Balong Sari	89,42	89,99	99,36	95,37
4	Puskesmas Bangkingan	85,46	88,56	83,37	95,25
5	Puskesmas Banyu Urip	87,07	84,76	87,72	94,47
6	Puskesmas Benowo	85,19	96,6	89,33	94,49
7	Puskesmas Bulak Banteng	81,67	90,59	87,67	92,65
8	Puskesmas Dr, Soetomo	88,46	89,87	84,70	94,37
9	Puskesmas Dukuh Kupang	86,69	91,1	88,31	95,43
10	Puskesmas Dupak	86,31	86,33	86,10	94,12
11	Puskesmas Gading	86,77	84,68	83,91	92,11
12	Puskesmas Gayungan	90,01	89,64	86,44	94,37
13	Puskesmas Gundih	83,54	85,51	83,72	95,88
14	Puskesmas Gunung Anyar	81,94	85,33	89,43	93,73
15	Puskesmas Jagir	89,85	89,87	82,34	96,28
16	Puskesmas Jemur Sari	84,13	84,74	86,32	96,84
17	Puskesmas Jeruk	91,47	98,14	98,35	95,90
18	Puskesmas Kalijudan	86,11	87,46	93,67	97,72
19	Puskesmas Kalirungkut	88,33	85,52	81,41	92,47
20	Puskesmas Kebonsari	79,44	86,22	88,06	92,80
21	Puskesmas Kedung Doro	87	93,2	98,46	96,19
22	Puskesmas Kedurus	88,52	86,29	80,23	94,44
23	Puskesmas Kenjeran	79,61	83,51	83,72	92,95
24	Puskesmas Keputih	83,15	81,93	79,43	95,29
25	Puskesmas Ketabang	86,54	87,1	87,17	93,25

26	Puskesmas Klampis Ngasem	80,49	85,76	83,99	93,83
27	Puskesmas Krembangan Selata	79,17	84,37	89,37	94,09
28	Puskesmas Lidah Kulon	82,68	92,08	93,43	95,88
29	Puskesmas Lontar	86,74	95,84	86,53	93,36
30	Puskesmas Made	84,1	84,72	88,33	94,64
31	Puskesmas Manukan Kulon	91,09	81,65	85,04	95,49
32	Puskesmas Medokan Ayu	77,64	90,89	94,78	95,23
33	Puskesmas Menur Pumpungan	91,67	85,01	82,04	96,69
34	Puskesmas Mojo	85	83,71	89,35	95,58
35	Puskesmas Morokrembangan	85,13	82,41	82,87	91,43
36	Puskesmas Mulyorejo	78,79	83,12	83,19	93,95
37	Puskesmas Ngagel Rejo	82,3	84,77	89,09	91,00
38	Puskesmas Pacar Keling	86,11	82,46	81,91	92,90
39	Puskesmas Pakis	85,03	85,02	84,85	93,64
40	Puskesmas Pegirian	88,87	89,89	92,53	96,21
41	Puskesmas Peneleh	84,55	94,54	98,18	97,79
42	Puskesmas Perak Timur	79,86	82,76	86,32	94,19
43	Puskesmas Pucang Sewu	88,19	91,96	96,19	96,83
44	Puskesmas Putat Jaya	82,06	89,94	86,19	92,19
45	Puskesmas Rangkah	82,61	85,23	85,20	93,96
46	Puskesmas Sawah Pulo	82,58	85,1	86,66	93,63
47	Puskesmas Sawahan	77,78	91,26	80,50	95,82
48	Puskesmas Sememi	83,74	89,95	88,35	94,57
49	Puskesmas Sidosermo	82,94	83,4	85,63	94,54
50	Puskesmas Sidotopo	77,59	82,73	86,63	95,37
51	Puskesmas Sidotopo Wetan	85,29	89,71	89,52	96,67
52	Puskesmas Simolawang	84,65	90,57	85,56	93,89
53	Puskesmas Simomulyo	92,27	84,93	95,47	94,16

54	Puskesmas Siwalankerto	80,56	82,24	83,76	97,26
55	Puskesmas Tambak Rejo	87,95	96,01	89,20	93,81
56	Puskesmas Tambak Wedi	84,45	86,75	89,12	93,65
57	Puskesmas Tanah Kali Kedinding	80,11	84,75	82,69	91,44
58	Puskesmas Tanjungsari	88,89	90,02	87,32	91,81
59	Puskesmas Tembok Dukuh	82,69	88,52	83,69	91,41
60	Puskesmas Tenggilis Mejoyo	81,78	89,52	91,50	96,01
61	Puskesmas Wiyung	88,15	89,09	86,15	92,17
62	Puskesmas Wonokromo	86,61	92,73	87,05	92,51
63	Puskesmas Wonokusumo	83,85	83,68	81,79	91,79

Sumber : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2020 sampai 2023 yang diolah peneliti

Berdasarkan data dari tabel di atas, 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 keputih menurut survey yang dilakukan oleh SKM pada kurun waktu pada tahun 2020 sampai 2022 yang dimana menggambarkan bahwa walaupun sudah ada inovasi terkait *E-Health* yang sudah di terapkan bertahun-tahun akan tetapi puskesmas keputih masih rendah dalam kualitas pelayanannya. Rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas Keputih menjadi perhatian utama.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang

kurang baik terhadap aparaturn pemerintah. Berikut beberapa komplain masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Keputih dari tahun 2023 sampai Januari 2024:

Pada Bulan Februari 2023, Komplain pasien Bapak Zainal arifin melalui email Puskesmas Keputih :

“Mohon maaf sekali,entah mengapa 2x ke Puskesmas Keputih pelayanannya agak aneh,agak ketus dan kurang ramah .padahal saya sendiri jg bekerja di instansi pemerintahan di bidang hukum.jika ulasan banyak orang hanya di dengar tanpa adanya perubahan, maka alangkah baiknya di renungi lagi apa saja yg pegawai puskesmas lakukan selama ini ,Dan banyak belajar juga terkait pelayanan ,ya Yuk kalian bisa berubah dengan cara action. bukan cuma dengerin kritik orang lalu mengacuhkan saja . Yuk berubah sebelum walikota tahu kinerja kalian selama ini #ASN berakhlak” (rekap komplain 2023)

Hal tersebut langsung ditindaklanjuti oleh pihak Puskesmas, untuk sikap petugas dalam memberikan pelayanan dari frontline dan pelayanan di ruang-ruang pelayanan yang ada di puskesmas untuk bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan. Dan pada bulan Januari 2024 Komplain pasien penyampaian lewat Media Sosial Puskesmas Keputih mengeluhkan bahwa :

“Sekarang kalau mau periksa kok ngag pakek d cek yah orangnya,tadi saya bawa anak priksa Cuma di Tanya saja tdk di periksa ke sama sekali anaknyab pdhl dulunya pelayanan bagus sekali ,tp kenapa skrang jadi kyak gini yaa,kalau ngak diperiksa mana tau sakitnya kok tiba2 Cuma di kasih obat saja tunggu farmasi gtu” (rekap komplain 2024)

Keluhan ini mencerminkan pengalaman pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan, di mana pemeriksaan langsung terhadap pasien tidak dilakukan. Pasien mengungkapkan kekecewaan karena hanya ditanya tanpa pemeriksaan fisik, sehingga diragukan keakuratan diagnosis dan penanganannya. Padahal sebelumnya, pelayanan di fasilitas tersebut dianggap sangat baik. Hal ini

memunculkan kekhawatiran tentang penurunan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap proses pengobatan.

Sedangkan keluhan pasien lainnya melalui ulasan komentar di google maps :

“Biarlah bintang yg menjelaskan seperti apa pelayananya....Drdl smp sekarang juga sama lambat pegawai tidak ramah dokter jahatorang tua saya smp anti klw ke puskesmas ...karena sln dimarah2i dokternya klw saya mah bodo amat...Uda pelayanan g benar tp sok paling benar” (rekap komplain 2024)

Ulasan ini mengungkapkan rasa frustrasi terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan, yang dinilai lambat, kurang ramah, dan tidak profesional. Penulis ulasan mencatat pengalaman negatif dengan dokter yang dianggap tidak sopan dan cenderung memarahi pasien, hingga membuat orang tua mereka enggan kembali ke fasilitas tersebut. Kritik ini menyoroti pentingnya sikap ramah, empati, dan pelayanan yang berkualitas untuk membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien.

Disamping itu tenaga pelayanan tidak menunjukkan dan menggambarkan sikap yang kurang baik dalam melakukan pelayanan seperti yang di ceritakan salah satu masyarakat, terungkap bahwa tenaga pelayanan di Puskesmas Keputih tidak hanya gagal menunjukkan, tetapi juga tidak menggambarkan sikap yang baik dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan

publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggaran mempunyai beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana pasal 15 dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Evaluasi perlu dilakukan guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat. Evaluasi menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kewajiban tersebut telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat, serta seberapa baik penerapannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sehari-hari .

Puskesmas keputih 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 keputih juga menyediakan pelayanan rawat inap maupun rawat jalan. Untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat, Puskesmas Keputih juga menerapkan sistem antrianpun telah disediakan berbasis daring yang dapat diakses dalam *E-Health* 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 keputih sperti ulasan yang ada di atas.

Berdasarkan kedua ulasan tersebut, Kegiatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas keputih jika dikaitkan dengan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2020, 2021, 2022 yang berada di nilai rendah dari tingkat kepuasan pelayanan maka fenomena ini

peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait dengan kualitas pelayanan publik di Puskesmas. Peneliti mengambil objek penelitian pada Puskesmas Keputih di kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok pikiran di atas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Ada 2 (dua) manfaat dalam Penelitian ini berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Memperbanyak pengetahuan serta sebagai bahan kajian dalam pengembangan ilmu bagi mahasiswa-mahasiswa Administrasi Publik Menambah wawasan bagi peneliti sendiri ataupun pembaca mengenai *E- government* dalam layanan publik dan sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya dan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperkuat kebenaran teori tentang Kualitas Pelayanan

Publik Di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dilakukan guna menambah referensi dan literatur bacaan pada perpustakaan dan bisa dimanfaatkan dalam mengembangkan kajian penelitian yang sama tentang manajemen publik terutama pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian diharapkan mampu bermanfaat bagi masyarakat terkait informasi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dan Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk evaluasi terhadap meningkatkan kualitas pelayanan Publik Di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo.