

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara dalam memperoleh pelayanan yang layak. Dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum optimal dan tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas

pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui proses evaluasi yang sistematis, terencana dan terukur.

Pemerintah Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menegaskan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan sebagai upaya untuk menilai kualitas pelayanan publik. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan beberapa unsur, yaitu Persyaratan Administratif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, waktu penyelesaian biaya/tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Pengukuran terhadap unsur-unsur tersebut diwujudkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih ditemukan beberapa fenomena permasalahan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

1. Sarana dan prasarana di Puskesmas. Masalah yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yaitu ketersediaan fasilitas fisik masih belum memadai. terlihat dari kondisi lahan parkir yang relatif sempit, sehingga sebagian pengguna layanan terpaksa memarkirkan kendaraannya di bahu jalan. Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan rasa tidak aman bagi pemilik kendaraan, tetapi juga berpotensi mengganggu kelancaran lalu lintas di

sekitar lingkungan Puskesmas.. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya pengelolaan parkir serta tidak tersedianya petugas parkir yang bertanggung jawab dalam mengatur tata letak kendaraan secara tertib dan efisien, sehingga menyebabkan penumpukan kendaraan pada area tertentu dan kurang maksimalnya pemanfaatan lahan parkir yang tersedia. Selain itu, jumlah bangku di ruang tunggu juga masih kurang, sehingga banyak masyarakat pengguna layana yang harus berdiri dan merasa kelelahan saat menunggu antrean pengobatan.

2. Pelayanan di Puskesmas Danau Panggang menunjukkan bahwa adanya permasalahan dalam lamanya waktu pelayanan dan kedisiplinan petugas. Waktu pelayanan sering mendapatkan keluhan dari masyarakat karena petugas dinilai kurang adil dan lambat dalam melayani Masyarakat. sehingga banyak yang merasa bosan dan menunda pemeriksaan ke hari berikutnya. Selain itu, masih terdapat petugas yang datang tidak tepat waktu, yang menyebabkan sistem antrean belum berjalan efisien. Akibatnya, masyarakat harus menunggu sekitar 15–30 menit untuk mendapatkan nomor antrean. Hal ini menunjukkan bahwa pengaturan waktu pelayanan dan manajemen antrean belum optimal, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.
3. Penyampaian pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masih terdapat masyarakat pengguna layanan yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Namun sebagian masyarakat belum mengetahui dengan jelas bagaimana cara menyampaikan

pengaduan, saran, ataupun masukan kepada pihak Puskesmas sehingga keluhan yang dirasakan tidak selalu tersampaikan dengan baik kepada pihak penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan uraian fenomena permasalahan tersebut, diperlukan suatu evaluasi yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan sistematis adalah dengan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.”**

#### **B. Batasan Masalah**

Memperhatikan latar belakang diatas, maka peneliti akan membatasi fokus masalah dalam penelitian ini tentang penerapan Analisis Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Peneliti menetapkan pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini digunakan sebagai acuan karena menjadi dasar penetapan

indikator yang sesuai dengan ketentuan menilai kualitas pelayanan publik secara objektif dan sistematis. maka Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Sarana dan Prasarana.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?
2. Unsur pelayanan apa saja yang perlu di tingkatkan kualitasnya di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan arah pelaksanaan penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan kesehatan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Untuk mengetahui unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel dan objek kajian.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas Danau Panggang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak Puskesmas Danau Panggang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang masih belum optimal.

b. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Penelitian ini bermanfaat dapat menambah referensi ilmiah di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan Ilmu Sosial.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman, dan kemampuan peneliti dalam menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian lapangan.

