

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam berbagai segi kehidupan masyarakat, seperti pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan sudah menjadi tugas pokok dan fungsi pemerintah. Dari fungsi pemerintah itulah menunjukkan bahwa pemerintah mempunyai peranan penting dan menentukan dalam pembangunan, pelayanan dan pemberdayaan masyarakat agar mereka dapat menentukan sendiri kehidupan dan masa depannya. Sedemikian pentingnya fungsi pemerintah dalam melayani masyarakatnya, maka sudah seharusnya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau yang sering juga disebut dengan kualitas pelayanan publik.

Untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, maka mau tidak mau pemerintah harus mengelola pelayanannya dengan baik yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan publiknya, karena dalam kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat nasional tahun 2025 yang diterbitkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, indeks kepuasan masyarakat terhadap bidang pelayanan publik baru mencapai 84,19 dari responden 216 orang, yang jauh menurun dibandingkan pada tahun 2024 yaitu 90,16 dari responden 1193 orang, dengan fokus perbaikan yang sama tiap tahunnya yaitu sarana prasarana dan waktu pelayanan. Sehingga tidak terbantahkan apabila institusi pemerintah

bertanggung jawab untuk berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya kualitas layanan adalah semacam penilaian, di mana pelanggan atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut, yang kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pelayanan yang seharusnya diberikan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan akan bergantung pada dua faktor, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Sehingga baik tidaknya suatu pemerintahan dilihat dari seberapa jauh kualitas pelayanan publiknya, yang mana apakah sudah sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus benar-benar diperhatikan dan harus sesuai dengan standar proses pelayanan yang telah ditentukan agar minim terjadi kesalahan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, salah satunya dalam pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan masyarakat yang harus diwujudkan sebagaimana yang dijamin dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat

kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia, baik masyarakat, swasta, maupun pemerintah. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan terpadu kementerian kesehatan tahun 2024 menunjukkan bahwa masih ada 3 aspek layanan yang perlu ditingkatkan yaitu persyaratan, biaya/tarif, dan produk layanan yang diberikan, sehingga dari data ini bisa menjadi tugas perbaikan kembali dalam pelayanan kesehatan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Dinas Kesehatan adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Pembentukannya didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Kedudukan Dinas Kesehatan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Sebagai institusi pemerintah di tingkat daerah, Dinas Kesehatan berperan menerjemahkan kebijakan kesehatan nasional menjadi program yang sesuai kebutuhan masyarakat lokal. Selain itu, lembaga ini beroperasi dalam kerangka Sistem Kesehatan Daerah yang menghimpun upaya pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta secara terpadu. Pembentukan Dinas Kesehatan didasarkan pada beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perangkat daerah dan organisasi kesehatan. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menjadi landasan hukum utama yang mengatur penyelenggaraan kesehatan di Indonesia termasuk peran daerah dalam pembangunan kesehatan. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang

Perangkat Daerah mengatur pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, dan tata kerja perangkat daerah termasuk Dinas Kesehatan. Tugas utama Dinas Kesehatan adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan serta melaksanakan tugas pembantuan dari pemerintah pusat. Urusan yang menjadi kewenangannya mencakup kesehatan masyarakat, pencegahan penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan, serta pengelolaan sumber daya kesehatan. Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Kesehatan memiliki tanggung jawab ganda. Secara teknis medis, lembaga ini bertanggung jawab kepada Menteri Kesehatan mengenai kondisi kesehatan masyarakat di wilayahnya. Secara administratif, Dinas Kesehatan bertanggung jawab kepada kepala daerah dalam pelaksanaan program kesehatan. Dengan demikian, sistem ini memastikan keselarasan antara standar teknis nasional dengan kondisi dan kebutuhan lokal. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang berada di wilayah Kecamatan untuk melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Puskesmas di masing-masing kecamatan mempunyai peran yang penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Kedudukan puskesmas adalah sebagai unit pelaksana teknis yang secara struktural berada di bawah dan langsung bertanggung jawab terhadap Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Dalam melakukan tugasnya khususnya pelayanan kesehatan, puskesmas selama ini telah berhasil meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, namun masih terdapat daerah tertentu yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan terutama daerah

terpencil yang sulit dijangkau. Sehingga untuk meningkatkan pemerataan jangkauan pelayanan kesehatan sebagai perpanjangan tangan dari puskesmas, maka pemerintah telah membangun jaringan lainnya yang lebih dekat dengan masyarakat, yaitu bidan desa.

Bidan desa merupakan lini terdepan pemerintah terkait pelayanan kesehatan. Bidan atau bidan desa merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan ibu hamil, bayi dan balita, serta masyarakat terutama di desa. Sehingga keberadaan dan kesiapannya menangani permasalahan tersebut merupakan faktor yang sangat penting. Praktik bidan desa merupakan tempat pelaksanaan rangkaian kegiatan pelayanan kebidanan oleh bidan yang ditugaskan di satu desa atau kelurahan dalam wilayah kerja Puskesmas. Berdasarkan Undang-undang kebidanan No. 4 Tahun 2019 bidan desa memiliki tugas dan peran, salah satunya yaitu :

1. Pelayanan kesehatan ibu.
2. Pelayanan kesehatan anak.
3. Pelayanan kesehatan reproduksi perempuan dan keluarga berencana.
4. Pelayanan promotif, preventif dan pemberdayaan masyarakat.
5. Pelayanan kesehatan prioritas lainnya yang di tugas oleh kepala Puskesmas.

Berdasarkan hal di atas diketahui bahwa pelayanan bidan desa seharusnya menjadi pelayanan yang bisa membantu masyarakat dalam meningkatkan kualitas kesehatan yang ada di desa, namun pada pelaksanaanya masih terdapat beberapa permasalahan, seperti yang peneliti temukan di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan diketahui bahwa:

1. Kecepatan bidan desa dalam memberikan pelayanan kesehatan masih kurang, seperti ketika sudah tertera jelas bahwa jam pelayanan dimulai pukul 08.30 pagi, tapi kenyataannya pasien harus menunggu selama 1 jam atau lebih karena bidan tidak ada di tempat. *(Sumber: Observasi awal peneliti).*
2. Kesigapan bidan desa dalam memberikan pelayanan masih kurang, karena ketika memerlukan pelayanan, pasien harus membuat jadwal terlebih dulu dan terkadang pasien tetap harus menunggu selama 1 jam bahkan lebih, disebabkan bidan tidak ada di tempat. *(Sumber: Observasi awal peneliti).*
3. Ketersediaan ruang pelayanan yang kurang nyaman, karena pelayanan hanya dilakukan di rumah bidan desa yang hanya tersedia 1 ruang pelayanan tanpa ada sekat ruang untuk pelayanan berbeda yang memerlukan tempat lebih tertutup, seperti misalnya pelayanan suntik KB. *(Sumber: Observasi awal peneliti).*
4. Ketersediaan alat kesehatan di puskesmas desa dan rumah bidan desa masih belum lengkap, karena banyak alat ditaruh di tempat posyandu yang jauh dari puskesmas desa dan rumah bidan, seperti alat cek HB untuk mendeteksi anemia pada ibu hamil. *(Sumber: Observasi awal peneliti).*

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, agar penelitian ini bisa lebih terarah dan mengenai sasaran yang diharapkan, maka peneliti memfokuskan pada Teori Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono dalam (Hardiyansah, 2018:72-73), yaitu :

1. Bukti Langsung (*tangible*)
2. Keandalan (*realibility*)
3. Daya Tanggap (*responsiviness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*emphaty*)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Desa Tapus Dalam Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman penelitian khususnya, dalam ilmu administrasi di bidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan bidan desa di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara



