

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Responsivitas merupakan salah satu indikator yang ada dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur negara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang telah diatur dalam perundang-undangan. Responsivitas merupakan sebuah tanggapan dari pemberi layanan dengan manfaat untuk memenuhi keinginan dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan (Dwiyanto, 2014:148) dalam (Wulandari & Utomo, 2021).

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat, responsivitas merupakan tolak ukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Menurut (Dwiyanto, 2017) dalam (Nugraha, 2020).

Pelayanan sangatlah penting bagi kelangsungan kehidupan manusia, karena pada dasarnya manusia membutuhkan pertolongan orang lain di dalam kehidupannya. Masyarakat pada saat ini banyak melakukan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik. Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan

badan usaha milik daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ( Kusuma 2016 )

Dalam undang-undang dasar nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, di jelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian kualitas kinerja pelayanan publik di arahkan pada terwujudnya kepuasan publik (*public satisfied*) sebagai pengguna jasa pelayanan tersebut.

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang di inginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dasar warga negara, pelayanan untuk mencapai tujuan negara lainnya yang termasuk dalam pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas yang esensial dalam mencapai tujuan strategis pemerintahan. Seperti yang di jelaskan oleh Dwiyanto (2006: 20), Pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana interaksi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga berperan sebagai alat untuk mewujudkan kebijakan-kebijakan pemerintah. Dalam negara demokrasi, pelayanan publik harus

di jalankan dengan memenuhi standar-standar tertentu untuk memastikan bahwa kepentingan masyarakat terlayani dengan baik.

Responsivitas mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk merespon secara tepat terhadap kebutuhan, harapan, aspirasi, serta tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik yang baik harus mampu menangkap dan merespon dengan cepat segala bentuk masukan dari masyarakat. Misalnya, ketika masyarakat mengeluhkan lamanya proses administrasi, penyedia layanan yang responsif akan segera melakukan perbaikan untuk mempercepat layanan tersebut. Dengan responsivitas yang tinggi, kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat meningkat, karena masyarakat merasa suaranya di dengar dan di perhatikan. Responsibilitas adalah indikator yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik di lakukan sesuai dengan standar dan ketentuan administrasi yang telah di tetapkan. Ini mencakup aturan-aturan yang harus di ikuti oleh penyedia layanan agar pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang benar. Menurut Levine, yang dikutip dalam (Wulandari & Utomo, 2021).

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan republik indonesia Nomor 75 Tahun 2014:

1. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat.
2. Puskesmas harus menghitung kebutuhan ideal terhadap jumlah dan jenjang jabatan dokter atau dokter layanan primer, dokter umum, dan masing-masing jenis tenaga-kesehatan lainnya serta tenaga non kesehatan.

3. Setiap dokter atau dokter layanan primer, dokter umum, dan tenaga kesehatan lain yang memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar prosedur operasional, dan etika profesi.
4. Memberikan perlindungan hukum kepada pasien.
5. Mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis yang diberikan oleh dokter.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dan dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan serta peran aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (Bibu, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat negeri lama mengatakan, Puskesmas Negeri Lama adalah puskesmas di Kecamatan Bilah Hilir Kabupaten Labuhanbatu, masyarakat berharap dengan adanya Puskesmas Negeri Lama dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan fungsinya sebagai pusat kesehatan masyarakat yang membutuhkan pertolongan medis. Oleh karena itu puskesmas diharapkan memberikan pelayanan terbaik dan terjangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi awal peneliti melalui pengamatan langsung dari beberapa pasien yang berkunjung di Puskesmas Negeri Lama, ternyata masih ditemukan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa pasien mengeluh karena harus mengantri lebih lama dari ketentuan waktu tunggu pelayanan yang ada untuk bisa mendapatkan pelayanan. Beberapa pasien juga menyatakan bahwa respon pelayanan pasien, dalam mendapatkan pelayanan

belum maksimal sehingga banyak pasien merasa tidak diperhatikan dan hak mereka sebagai pasien terabaikan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Dari hasil observasi awal penelitian dengan menggunakan pendekatan wawancara awal dengan warga sekitar Puskesmas Negeri Lama dan juga pasien yang berkunjung menunjukkan bahwa adanya indikasi permasalahan di puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara awal penelitian . Adapun hasil wawancara tersebut yaitu permasalahan sikap petugas terhadap respon pelayanan ke masyarakat Kurangnya respon dari petugas terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan hal tersebut menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi pasien maupun institusi kesehatan itu sendiri.

Ketika pasien datang untuk mendapatkan perawatan, mereka berharap untuk dilayani dengan cepat dan tanggap, terutama jika mereka berada dalam kondisi yang mendesak atau darurat. Namun, ketika petugas kesehatan tidak merespon dengan sigap, hal ini dapat membuat pasien merasa terabaikan, tidak dihargai, dan bahkan bisa memperburuk kondisi emosional maupun fisiknya. Pemberian layanan petugas terhadap pasien dalam proses menunggu pemanggilan nomor antrian pasien, sering kali muncul ketidakpuasan di kalangan pasien karena adanya ketidak sesuaian dalam sistem antrian. Salah satu permasalahan yang mencolok adalah adanya diskriminasi terhadap pasien, baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Diskriminasi ini dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti preferensi terhadap pasien tertentu, perlakuan yang berbeda berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, atau fisik, dan bahkan adanya ketidakadilan dalam pemanggilan berdasarkan kedekatan dengan petugas medis.

Sesuai dengan masalah dilapangan masalah dilapangan ditunjukkan bahwa kurangnya respon pihak puskesmas dalam waktu pelaksanaan pelayanan, kecepatan pelayanan yang seharusnya siap dalam waktu 5 menit ini bisa mencapai waktu 15-20 menit, dan ketertiban pelayanan, petugas puskesmas kerap bekerja dengan santai dapat dilihat dari proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, sampai antri dalam pengambilan obat sehingga, membuat pasien merasa jenuh.

**Gambar 1.1 Jangka Waktu Pelayanan**



NO	UNIT PELAYANAN	JENIS PELAYANAN	LAMA WAKTU PELAYANAN
1	Ruangan Pendaftaran dan Rekam Medis	Pasien tidak membawa Kartu Berobat	10 menit
2	Ruang Pemeriksaan Umum	Pasien membawa Kartu Berobat	5 menit
3	Ruang Kesehatan Ibu, KB dan Imunisasi	Pemeriksaan Umum	5 menit
3	Ruang Kesehatan Ibu, KB dan Imunisasi	Surat Keterangan Dokter	5 menit
3	Ruang Kesehatan Ibu, KB dan Imunisasi	Konseling dan Edukasi	5 menit
3	Ruang Kesehatan Ibu, KB dan Imunisasi	Pemeriksaan Ibu Hamil, ANC PNC dan Cekup pascapartum	15 - 20 menit
3	Ruang Kesehatan Ibu, KB dan Imunisasi	Pemeriksaan Riwayat Ibu Hamil dan Melahirkan	15 menit
3	Ruang Kesehatan Ibu, KB dan Imunisasi	Pelayanan KB (Implan dan IUD)	20-30 menit
3	Ruang Kesehatan Ibu, KB dan Imunisasi	Pelayanan KB (Pil dan Suntik)	10-15 menit
3	Ruang Kesehatan Ibu, KB dan Imunisasi	Konseling KB	10-15 menit
4	Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	Pelayanan Kesehatan IVA	10-15 menit
4	Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	Cekup Gigi Anak dan Dewasa	30-60 menit
4	Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	Konseling, Instruksi dan Edukasi	15-30 menit
5	Ruang Farmasi	Pemeriksaan Obat dan Rekam	5-10 menit
5	Ruang Farmasi	Pelayanan Obat	5 menit
6	Ruang Laboratorium	Pemeriksaan kadar gula darah, Asam urat, Kolesterol, dan HB	5-10 menit
6	Ruang Laboratorium	Pemeriksaan golongan darah dan Rhesus	15 menit
6	Ruang Laboratorium	Pemeriksaan HIV, sifilis, Hepatitis B dan Tes kehamilan	15 menit
6	Ruang Laboratorium	Pemeriksaan BTA (TBM) / Spermatozoa (lebaran)	2-3 Hari
7	Ruang P2P (Pencegahan dan pengendalian penyakit)	Pengobatan TBC Pasien Baru	30 menit
7	Ruang P2P (Pencegahan dan pengendalian penyakit)	Pengobatan TBC Pasien Lama	15 menit
7	Ruang P2P (Pencegahan dan pengendalian penyakit)	Pengobatan Kusta pasien baru	30 menit
7	Ruang P2P (Pencegahan dan pengendalian penyakit)	Pengobatan Kusta pasien lama	30 menit
7	Ruang P2P (Pencegahan dan pengendalian penyakit)	Pengobatan HIV dan konseling	30-45 menit
7	Ruang P2P (Pencegahan dan pengendalian penyakit)	Pengobatan sifilis + konseling	30-45 menit
8	Ruang Administrasi	Surat keterangan berbadan sehat	
8	Ruang Administrasi	Surat keterangan lahir	
8	Ruang Administrasi	Surat keterangan istirahat	

*Sumber: Puskesmas Negeri Lama 2024*

Dilihat dari proses pelayanan yang lama dalam proses pelayanan di Puskesmas Negeri Lama Kecamatan Bilah Hilir ini, tidak sebanding dengan tenaga kerja yang bertugas di Puskesmas, padahal di Puskesmas Negeri Lama Kecamatan Bilah Hilir ini terdapat cukup banyak tenaga kerja, hal ini dapat dilihat dari Tabel Tenaga Kerja di Puskesmas Negeri Lama dibawah ini :

**Tabel 1.1 Tenaga Kerja Di Puskesmas Negeri Lama Kecamatan  
Bilah Hilir Tahun 2024**

<b>No</b>	<b>Jenis tenaga</b>	<b>Jumlah</b>
1	Dokter Umum	2
2	Dokter gigi ASN	1
3	Dokter PTT	1
4	Bidan ASN	9
5	Bidan kontrak	37
6	Perawat ASN	5
7	Perawat kontrak	7
8	Kesmas ASN	3
9	Kesmas kontrak	5
10	Apoteker ASN	2
11	Sanitarian ASN	1
12	Farmasi kontrak	2
13	Lab ASN	1
14	Nusantara sehat gizi	1
15	D3 keuangan kontrak	1
16	Supir ambulance	1
17	Satpam	1
18	Kebersihan	1
	<b>Total</b>	<b>81</b>

*Sumber : Bagian Tata Usaha Puskesmas Negeri Lama Tahun 2024*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah tenaga kerja yang ada di Puskemas Negeri Lama berjumlah 81 (delapan puluh satu) orang, dimana 2 ( dua ) orang adalah dokter Umum atau dokter yang berstatus yang bekerja pada unit pelayanan kesehatan pemerintah, 1 ( satu ) orang adalah dokter gigi ASN atau dokter yang berstatus Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat, 1 ( satu ) orang dokter PTT atau dokter yang diangkat untuk jangka waktu tertentu difasilitas pelayana kesehatan namun bukan sebagai pegawai negeri, 9 ( sembilan ) orang bidan ASN atau tenaga kesehatan yang bekerja di instansi pemerintah seperti puskesmas, rumah sakit daerah atau lembaga kesehatan milik pemerintah yang berstatus ASN, 37 ( tiga puluh tujuh ) bidan kontrak atau tenaga kesehatan yang bekerja berdasarkan perjanjian kerja sementara dengan instansi tertentu tanpa status ASN.

Dan terdapat 5 (lima) orang perawat ASN atau tenaga perawat yang bekerja di instansi pemerintah seperti rumah sakit umum daerah (RSUD), Puskesmas atau fasilitas kesehatan milik pemerintah lainnya dengan status sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK), 7 (tujuh) orang perawat kontrak atau tenaga perawat yang bekerja berdasarkan perjanjian kerja sementara atau kontrak dengan instansi tertentu tanpa status pegawai tetap atau ASN, 3 (tiga) orang kesmas ASN atau tenaga kesehatan yang bekerja dibidang kesehatan masyarakat yang berfokus pada peningkatan kesehatan masyarakat dan penyelenggaraan program-program kesehatan yang dikelola oleh pemerintah yang berstatus ASN.

Dan ada 5 (lima) orang kesmas kontrak atau tenaga kesehatan yang bekerja dibidang kesehatan masyarakat yang berfokus pada peningkatan kesehatan masyarakat dan penyelenggaraan program-program kesehatan yang dikelola oleh pemerintah tanpa status ASN, 2 (dua) orang apoteker ASN atau tenaga yang bekerja dalam pengelolaan obat dan layanan farmasi di instansi pemerintah seperti kementerian kesehatan, rumah sakit pemerintah, dan lembaga kesehatan lainnya Sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), 1 (satu) orang sanitarian ASN atau tenaga kesehatan yang bekerja dibidang kesehatan lingkungan dan sanitasi di indonesia yang berfokus pada upaya penjeagan penyakit dan promosi kesehatan dengan status ASN, 2 (dua) orang farmasi kontrak atau tenaga kesehatan yang di pekerjaan oleh pemerintah, rumah sakit atau lembaga kesehatan lainnya dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Terdapat 1 (satu) orang lab ASN atau pegawai yang bekerja dilaboratorium kesehatan di bawah lembaga pemerintah seperti kementerian



kesehatan, rumah sakit pemerintah, atau lembaga penelitian yang berstatus ASN, 1 (satu) orang Nusantara Sehat gizi atau tenaga kesehatan yang bekerja pada program atau inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di Indonesia melalui pendekatan gizi yang baik, 1 (satu) orang D3 keuangan kontrak atau tenaga kerja yang memiliki diploma III di bidang keuangan dan dipekerjakan dengan sistem kontrak, 1 (satu) orang supir ambulance atau tenaga profesional yang bertanggung jawab untuk mengemudikan dan mengoperasikan kendaraan ambulance, 1 (satu) orang satpam adalah petugas yang bertanggung jawab menjaga keamanan lingkungan puskesmas, 1 (satu) orang kebersihan adalah orang yang bertanggung jawab dalam kebersihan di puskesmas.

Masyarakat yang memanfaatkan atau menggunakan pelayanan Di Puskesmas Negeri Lama lima tahun kebelakang, dapat kita lihat dari tabel Kunjungan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Negeri Lama Kecamatan Bilah Hilir Pada Tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Kunjungan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Negeri Lama Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Jumlah
1	2019	1575
2	2020	965
3	2021	643
4	2022	567
5	2023	454

*Sumber : bagian Tata Usaha Puskesmas Negeri Lama*

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa rata-rata kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan setiap tahunnya, pada tahun 2019 terdapat 1575 jumlah pasien rawat inap di puskesmas negeri lama yang terdiri dari anak-anak 200 orang, perempuan 700 orang, laki-laki 675 orang, dan pada tahun 2020 terdapat 965 pasien rawat inap di puskesmas negeri lama yang terdiri dari anak-anak 100 orang,