

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi, paradigma penyelenggaraan pemerintah telah terjadi pergeseran dari paradigma *rule government* menjadi *good governance* pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Adanya pergeseran paradigma yang mendasar di berbagai bidang kehidupan manusia menjadi tantangan bagi administrasi publik, sejalan dengan meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan masyarakat yang efisien dan responsif. Dimana pemerintah menjadi tumpuan masyarakat terhadap urusan administratif yang bersifat kewajiban sebagai sipil. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat diharapkan dapat memainkan peranan penting dalam upaya peningkatan daya saing dan pembangunan nasional, bukan sebagai sumber inefisien dan hal – hal yang bersifat maladministrasi.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan

kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Mencermati peran layanan yang semakin utama maka tidak heran apabila masalah pelayanan menjadi sorotan dan mendapatkan porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik yang sering dibicarakan. Untuk pemerintahan maupun organisasi publik, masalah pelayanan menjadi konsentrasi utama karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan, terutama yang menjadi isu yang sangat signifikan pelayanan kesehatan.

Era globalisasi yang sedang dan dihadapi di bidang kesehatan menimbulkan harapan akan peluang meningkatnya pelayanan kesehatan.

Terbukanya pasar bebas memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan kompetisi di sektor kesehatan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat turut memberikan warna di era globalisasi dan memacu untuk memberikan layanan terbaiknya agar tidak dimarginalkan oleh masyarakat. Termasuk pada pelayanan kesehatan di jejaring kesehatan yang salah satunya puskesmas.

Puskesmas menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan masyarakat, Puskesmas harus memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat. Oleh karena itu, Puskesmas sebagai fasilitator pelayanan kesehatan, selain komprehensif juga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan dengan hati. Kualitas harus dipandang lebihluas, dimana tidak hanya aspek saja yang ditentukan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012 : 49)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah merupakan hak setiap pasien. Hal ini memacu para penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas untuk secara serius berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Pasien adalah raja, ini sudah benar -benar harus

diwujudkan. Saat ini merupakan masa keunggulan pasien termasuk pelayanan kesehatan harus berorientasi pada kenyamanan pasien. Aspek-aspek kenyamanan pasien terdiri dari pelayanan medis, informasi, makanan, fasilitas akomodasi, lingkungan, pelayanan keperawatan, dan jadwal visit ke pasien.

Mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi adanya kenyamanan pasien, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. Hal ini terjadi karena pelayanan kesehatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan orang lain, kesakitan, kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2017 : 56).

Keberhasilan sebuah Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan kesehatan (keperawatan dan kebidanan serta administrasi), yang memberikan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang perlu mendapat perhatian adalah perilaku *caring* serta *service with care* bentuk pelayanan kesehatan yang profesional (Anjaswarni, 2016 : 48).

Pegawai puskesmas harus melayani dan berperilaku *service with care* kepada pasien dalam memberikan pelayanan, karena hal tersebut menjadi dasar pada saat memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada

pasien. Perilaku *service with care* dapat secara otomatis memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Oleh karena itu, perilaku *service with care* perlu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan saat ini (Prompahakul, 2016 : 48).

Terdapat lima tipe tuntutan dan harapan pasien kepada kesehatan sebagai pemberi pelayanan yaitu, responsif (mereka harus bersedia dan siap untuk melayani), kompeten (mereka harus mengetahui tugas mereka), sopan (ramah, tamah, hormat, beretika baik, dan fleksibel), kredibilitas (mereka dapat dipercaya dan jujur), dan sensitif (mereka mengerti akan kebutuhan pasien) memberikan perhatian kepada pasien, dan peka terhadap lingkungan (Kotler, 2017 : 54).

Perilaku *Service with care* yang diharapkan dalam memberikan pelayanan merupakan perilaku yang didasari oleh beberapa aspek diantaranya : (1) *human altruistic* (mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan), (2) *faith-hope* (menanamkan kepercayaan-harapan), (3) *sensitivity* (mengembangkan kepekaan diri sendiri dan orang lain), (4) *helping-trust* (hubungan saling percayadan saling membantu), (5) ekspresi perasaan yang positif dan negatif, (6) pemecahan masalah yang sistematis (7) proses belajar mengajar interpersonal, (8) lingkungan yang mendukung (9) pemenuhan kebutuhan dasar manusia, dan (10) *existential-phenomenological*. (Watson, 2019 : 79).

Pelayanan kesehatan dengan *service excellent* dan *service with care* merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan suatu modal untuk

mendapatkan pasien lebih banyak. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan jangka panjang dapat meningkatkan daya saing. Kualitas pelayanan kesehatan bukan hanya menjadi tanggung jawab manajemen atas tetapi sudah menjadi budaya dan komitmen seluruh karyawan. Pasien yang tidak puas tidak akan mencari layanan itu, walaupun layanan tersebut tersedia dan mudah didapatkan serta mudah dijangkau. Jadi semakin rendah mutu pelayanan kesehatan maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.

Model pelayanan yang paling tinggi pada saat ini *service with care* atau melayani dengan hati. Model pelayanan ini tidak hanya memberikan pelayanan berdasarkan SOP (*standard operational procedure*) dan berbeda dengan rumah sakit sejenis, tetapi lebih dari itu yaitu mengerti kebutuhan pelanggan secara personal dan mengutamakan memberikan solusi kepada pelanggan (Subkhan, 2017 : 52).

Puskesmas Lenteng merupakan salah satu Puskesmas milik pemerintah Kabupaten Sumenep yang menyediakan pelayanan kesehatan dengan mengedepankan pelayanan yang prima bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Sumenep dan sekitarnya dengan senyum dan sapa yang membuat pasien merasa nyaman dan aman dilayani sampai pada pemulihan pasien. Puskesmas Lenteng pernah mendapat predikat puskesmas terbaik dalam penataan administrasi yang dilakukan pada saat stratifikasi puskesmas tahun 2020 dan Puskesmas Rawat Inap Pertama dengan layanan yang prima.

Keadaan yang demikian terlihat dari jumlah kunjungan puskesmas Puskesmas Lenteng, sebagaimana berikut :

**Tabel 1.1**  
**Kunjungan Puskesmas Lenteng Tahun 2022**

No	Bulan	Rawat Inap			Rawat Jalan		
		Umum	BPJS	SPM	Umum	BPJS	SPM
1	Januari	9	44	6	81	117	496
2	Pebruari	5	29	2	61	47	381
3	Maret	3	38	0	67	88	395
4	April	8	22	8	37	66	292
5	Mei	7	27	3	62	94	407
6	Juni	7	39	3	83	88	531
7	Juli	13	31	4	55	76	643
8	Agustus	8	48	2	67	83	687
9	September	11	65	6	57	94	712
10	Oktober	12	69	6	84	67	623
11	Nopember	3	84	2	52	97	524
12	Desember	5	43	3	64	62	312
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>539</b>	<b>45</b>	<b>770</b>	<b>979</b>	<b>6003</b>

Sumber : Puskesmas Lenteng, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan adanya kunjungan pasien yang sangat banyak, terlihat pada Juni sampai dengan September 2022 kunjungan rawat jalan sangat banyak sehingga terlihat kunjungan pasien meningkat pada setiap bulannya terutama pasien SPM sedangkan pada rawat inap mulai bulan Agustus sampai Nopember 2022 rawat inap BPJS meningkat, berarti kualitas pelayanan Puskesmas Lenteng dapat memberikan kualitas dalam diagnosa, tindakan dan pengobatan serta kenyamanan dalam administrasi bagi pasien dan keluarga, termasuk bagi masyarakat yang kurang mampu dapat terlayani dengan baik.

Puskesmas Lenteng dengan pelayanan *service with care* yang diberikan kepada pasien yaitu Ramah, Senyum, Ikhlas, Ghiroh Dan



Keluargaan, dilakukan untuk sesama manusia tanpa membedakan status dan golongan dengan mengutamakan pelayanan yang bermutu dan berlandaskan nilai-nilai Islami serta berlandaskan etika dan profesionalisme dalam pelayanannya.

Seiring dengan berjalannya waktu dimana Puskesmas Lenteng menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga keperawatan dan kebidanan, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persaingan diantara Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan swasta lainnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara Puskesmas yang ada.

Pada sisi lain tenaga kesehatan yang ada masih baru dan muda, sehingga kurang berpengalaman dalam melakukan tindakan dan melakukan diagnosa serta pemberian obat, terlihat tenaga yang ada lebih banyak yang masih baru lulus sekolah sebagai tenaga sukwan. Termasuk dalam pemberian sikap dan perilaku pegawai masih belum begitu rela dalam sapa, senyum. Terlebih pada pelayanan administrasi saat pasien daftar, petugas belum bisa menunjukkan empatinya kepada pasien, hal ini karena SDM yang ada perlu ada peningkatan administrasi. (Sumber : Bagian TU Puskesmas Lenteng, 2022).

Berdasarkan observasi permasalahan tersebut diatas, peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan



kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) kurang bisa memberikan kenyamanan bagi pasien, terlihat pasien terkadang dirujuk pada rumah sakit. Kesenjangan diakibatkan oleh adanya sumber daya manusia di Puskesmas Lenteng karena ketidaktahuan manajemen kesehatan atas pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien dan keluarganya.

Puskesmas sebagai penyedia jasa layanan tidak hanya bisa menilai kualitas pelayanan kesehatan keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan pelanggan namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas termasuk penataan administrasi puskesmas sebagai tindak lanjut dari manajemen puskesmas.

Atas dasar permasalahan yang ada peneliti merasa tertarik untuk meneliti *service with care*, tenaga puskesmas memberikan pelayanan sepenuh hati, dengan judul “PELAYANAN *SERVICE WITH CARE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan dasar pemikiran diatas, serta adanya masalah dalam pemberian pelayanan bagi peserta kartu sehat di puskesmas, maka yang menjadi rumusan masalah, adalah : Bagaimana Pelayanan *Service With*

*Care* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep ?

### 1.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang hendak menjawab permasalahan yang terjadi dengan memiliki tujuan, yaitu : Untuk Mengetahui Pelayanan *Service With Care* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep.

### 1.5. Manfaat Penelitian

#### 1. Aspek teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian dimata kuliah untuk pelayanan publik dalam perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan di Puskesmas. Dapat memberikan kontribusi dan pemahaman yang lebih luas tentang perilaku *caring* di Puskesmas.

#### 2. Aspek praktis

Sebagai masukan dan informasi dalam menjalankan perannya sebagai pelaksana tindakan keperawatan, sehingga dapat terbinanya hubungan yang terapeutik antara puskesmas dengan pasien.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sitematika dalam penulisan skripsi, secara detail dan rinci dibagi menjadi:

#### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sitematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat teori yang digunakan sebagai dasar penelitian antara pelayanan, manajemen sumber daya manusia, kepuasan publik dan *service with care*.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini memuat uraian, fokus penelitian, lokasi penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data serta keabsahan data.

## BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian Puskesmas Lenteng dengan berbagai kegiatan yang ada.

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan dari fokus yang diteliti, yaitu Kredibilitas (*credibility*) Kehandalan (*dependability*), Kesopanan (*courtesy*), Kenyamanan (*comfortability*) dan Keterhubungan (*connectivity*)

## BAB VI PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.