

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan memegang fungsi luar biasa dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan tubuh yang sehat, dapat membantu setiap orang melakukan berbagai jenis pekerjaan dan aktivitas dengan mudah. Menurut (Robert. H. Brook, 2017:585), kesehatan adalah sumber daya yang dimiliki setiap orang dan bukan merupakan tujuan hidup yang harus dicapai. Kesehatan tidak berfokus pada kebugaran jasmani, tetapi mencakup jiwa yang sehat yang memungkinkan individu untuk bertoleransi dan menerima perbedaan.

Pemerintah Indonesia sendiri merupakan negara yang mengedepankan kesehatan masyarakatnya. Hal ini tertuang dalam Visi dan Misi dalam UU Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 4 bahwa setiap orang berhak atas kesehatan. Setiap orang memiliki hak yang sama untuk mengakses sumber daya medis. Setiap orang berhak atas perawatan medis yang aman, berkualitas, dan terjangkau.

Dalam upaya peningkatan kesehatan di Indonesia, Dinas Kesehatan berperan penting dalam menunjang kesejahteraan masyarakat. Dinas Kesehatan kota bertugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan kesehatan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, dan tugas pembantuan yang

dilimpahkan kepada daerah kabupaten/kota. Dalam peningkatan mutu kesehatan Dinas Kesehatan menaungi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Memperbaiki sistem kesehatan, meningkatkan tata kelola kesehatan, memberdayakan masyarakat sipil untuk menjangkau populasi kecil. Puskesmas menurut Kepmenkes 128 Tahun 2004 adalah bagian pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab melaksanakan pembangunan kesehatan di tempat kerja (Depkes RI, 2004). Puskesmas telah berdiri hampir di seluruh wilayah Indonesia, masyarakat diharapkan dapat mudah mengakses sarana kesehatan. Memperbaiki sistem kesehatan, meningkatkan tata kelola kesehatan, memberdayakan masyarakat sipil untuk menjangkau populasi kecil, dan mempromosikan efektivitas perubahan perilaku di antara populasi adalah kunci penting dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Indonesia dalam jangka panjang.

Puskesmas berperan sebagai pusat promosi pemberdayaan masyarakat dibidang kesehatan jasmani, dengan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama meliputi pelayanan kesehatan individu (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Menurut Mills, dkk. (dalam Trisnantoro, 2004), Puskesmas bergerak menuju kutub institusi bisnis, dan tantangan institusi bisnis adalah persiapan menjamin Sumber Daya Manusia (SDM). Penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu tinggi dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang akan dilaksanakan oleh pemerintah.

“Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan persyaratan layanan hukum dan peraturan bagi seluruh warga negara dan penduduk produk, layanan, dan/atau layanan manajemen penyedia layanan publik.” (Thamrin, 2013:112).

Bagi Puskesmas sebagai pionir, sekaligus sebagai tolak ukur pelayanan kesehatan masyarakat, merupakan salah satu pilar untuk memenuhi persyaratan dalam berbirokrasi. Kualifikasi mutu pelayanan medis di Puskesmas menunjukkan hasil yang memenuhi kriteria mutu. Menurut Anne Can Der Meiden dalam Rumanti (2002 : 204) yaitu :

Diantaranya adalah menumbuhkan, membangun hubungan baik antara bisnis internal dan eksternal dengan masyarakat umum, memberikan rasa pengertian, meningkatkan motivasi dan keterlibatan publik, serta menciptakan opini publik yang bermanfaat bagi organisasi/perusahaan dan masyarakat umum.

Berdasarkan hasil penelitian awal di Puskesmas Pandanwangi, Kota Malang sebagai salah satu nominasi Ajang Keterbukaan Informasi (KIP) selama beberapa tahun terakhir. Puskesmas dapat berfungsi optimal jika dikelola dengan benar oleh layanan, proses, dan sumber daya yang mengemban tugas atau kewajiban. Mutu, manajemen risiko, dan manajemen keselamatan pasien dipertahankan seiring masyarakat mencari layanan medis yang aman, bermutu tinggi, dan memenuhi syarat. Puskesmas untuk memberikan layanan kesehatan yang komprehensif. Untuk itu, upaya menghubungkan *good governance* dengan pelayanan publik bukanlah hal baru. Namun, kaitan antara konsep *good governance* dan konsep pelayanan publik cukup jelas. Intinya, pentingnya pelayanan publik berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah pola pikir birokrasi dari dilayani menuju melayani. Pemerintah telah menerbitkan Permenkes Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Oleh karena itu, pengaduan masyarakat merupakan aspek penting dalam pelayanan publik termasuk puskesmas. Timbulnya pengaduan tersebut disebabkan oleh pelayanan yang belum memperbaiki sistematis dan komprehensif yang buruk untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat. Namun, pada kenyataannya pengaduan masyarakat yang terjadi saat ini banyak yang tidak berjalan sesuai dengan semestinya.

Pada umumnya masyarakat menyampaikan keluhan, saran, dan permintaan secara langsung maupun tidak langsung kepada instansi terkait. Bentuk pengaduan lisan sering menyebabkan rasa canggung dan sungkan. Lantaran membicarakan pengaduan lisan dalam instansi perlu menghabiskan banyak waktu pada prosesnya. Belum lagi prosedur atau mekanisme yang lambat serta ribet menciptakan masyarakat enggan atas hal ini. Ditambah lagi adanya *Corona Virus* yang melanda dunia, tidak terkecuali Indonesia menjadi salah satu penghalang dalam penerapan pengaduan masyarakat secara langsung.

Berdasarkan *survey* pendahuluan yang peneliti lakukan berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Tahun 2020, sebagaimana yang dikemukakan Dr. Sri Purwani selaku Kepala Puskesmas Pandanwangi.

"Yang kami ingin wujudkan itu bahwa Puskesmas Pandanwangi sudah melaksanakan keterbukaan informasi publik dan pengaduan. Tapi memang, poin-poin yang dibutuhkan untuk memenuhi syarat sebagai keterbukaan informasi publik itu kami *upload* semua, mulai dari profil puskesmas, kegiatan apa saja, prestasi puskesmas apa saja yang sudah pernah dicapai, sampai capaian kinerja kami juga," jelasnya.

Sistem layanan tidak langsung atau media digital bahkan sudah ada sebelum pandemi COVID-19. Namun kali ini lebih intensif dengan masuknya program-program baru. Selain itu, *survey online* dilakukan terhadap kepuasan pengunjung. Menggunakan *google form* untuk memudahkan pengunjung menyampaikan saran atau kritik terhadap pelayanan Puskesmas. Namun dalam hal ini, Puskesmas Pandanwangi masih kurang dalam pemberian tanggapan (*feedback*) terkait dengan sistem layanan aspirasi tidak langsung, masyarakat merasa bahwa puskesmas kurang mendengar aspirasi masyarakat cenderung lama dalam prosesnya seperti *email* yang tidak segera dibalas dan dirasa tidak segera diberi tanggapan. Dalam hal ini Puskesmas Pandanwangi belum melaksanakan pengelolaan sesuai dengan Permenkes Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan secara baik.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengambil judul Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat “Studi Kasus di Puskesmas Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang Berdasarkan Permenkes Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Terpadu di Lingkungan Kesehatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahannya, sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang?

1.3 Tujuan

1. Untuk mendeskripsikan Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang

1.4 Manfaat

1. Secara Teoritis :
 - a. Secara Teoritis peneliti dapat mengambil pengalaman dari penyusunan skripsi yang berhubungan dengan implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Puskesmas Pandanwangi

- b. Dalam penelitian ini dapat diketahui mengenai implementasi implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Puskesmas Pandanwangi

2. Secara Praktis :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan ilmiah khususnya yang terkait dengan implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Puskesmas.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi untuk penambahan informasi terkait implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat di puskesmas serta menjadi refrensi bacaan dipergustakaan.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian dapat dipakai sebagai bahan perbandingan maupun acuan guna penelitian yang sama di masa yang akan datang, maupun sebagai informasi baru yang dibutuhkan