

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan hal dasar yang dibutuhkan setiap manusia, hal ini yang mendasari bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pada setiap warga negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah, pelayanan yang di dapat pada setiap warga negara merupakan pelayanan publik yang didapatkan untuk pengendali kekuasaan (Sinambela, 2006). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang diberikan serta dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat adalah pemenuhan pelayanan kesehatan masyarakat.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, pemerintah mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dan pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit berupa pelayanan spesialis dan pelayanan sub spesialis. Dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas, bahwa puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Puskesmas mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Saat ini pemerintah selalu berusaha untuk terus mengoptimalkan dan memperbaiki pelayanan publik dalam pemenuhan kesehatan masyarakat terkhusus

dalam bidang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), namun hingga saat ini masih terdapat berbagai keluhan. Adanya keluhan ini, tentu akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Kinerja pegawai sangat penting karena pegawai bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Kinerja pegawai yang baik akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya, selain itu kinerja pegawai juga akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan public. Dalam hal ini kinerja pegawai perlu terus di tingkatkan lagi agar kepuasan terhadap masyarakatnya dapat teroptimal dengan baik. Peningkatan kinerja pegawai tentu diharapkan akan memberikan tingkat kepuasan masyarakat (McKenna dan Beech, 2000).

Untuk melihat baik dan buruknya suatu pelayanan kesehatan perlu dilakukan survei indeks kepuasan masyarakat untuk menilai secara reguler dan berkelanjutan terhadap kualitas dan mutu suatu penyelenggara pelayanan. Melalui proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Pengolahan dan analisis data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai indeks kepuasan masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM Konversi IKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Dari hasil survei yang dilakukan LKIP Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan tahun 2020 terhadap kepuasan masyarakat pada pengguna jasa pelayanan kesehatan di 29 puskesmas se-Kota Tangerang Selatan memperoleh skor yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 2 Nilai Kepuasan Masyarakat Pada Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Tahun 2020**

No	Puskesmas	Jenis Pelayanan	Hasil SKM	
			Nilai	Predikat
1.	Puskesmas Kampung Sawah	Pelayanan Kesehatan	91,18	Sangat Baik (A)
2.	Puskesmas Sawah Baru	Pelayanan Kesehatan	85,95	Baik (B)
3.	Puskesmas Pondok Pucung	Pelayanan Kesehatan	85,59	Baik (B)
4.	Puskesmas Pamulang	Pelayanan Kesehatan	83,89	Baik (B)
5.	Puskesmas Rawa Buntu	Pelayanan Kesehatan	82,70	Baik (B)
6.	Puskesmas Pondok Kacang Timur	Pelayanan Kesehatan	82,66	Baik (B)
7.	Puskesmas Jombang	Pelayanan Kesehatan	82,00	Baik (B)
8.	Puskesmas Lengkong Wetan	Pelayanan Kesehatan	81,38	Baik (B)
9.	Puskesmas Jombang	Pelayanan Kesehatan	81,07	Baik (B)
10.	Puskesmas Pondok Benda	Pelayanan Kesehatan	80,97	Baik (B)
11.	Puskesmas Pondok Jagung	Pelayanan Kesehatan	79,95	Baik (B)
12.	Puskesmas Serpong II	Pelayanan Kesehatan	78,87	Baik (B)
13.	Puskesmas Jurangmangu	Pelayanan Kesehatan	78,61	Baik (B)
14.	Puskesmas Keranggan	Pelayanan Kesehatan	78,46	Baik (B)
15.	Puskesmas Paku Alam	Pelayanan Kesehatan	78,36	Baik (B)
16.	Puskesmas Ciputat Timur	Pelayanan Kesehatan	77,84	Baik (B)
17.	Puskesmas Situ Gintung	Pelayanan Kesehatan	77,84	Baik (B)

18.	Puskesmas Setu	Pelayanan Kesehatan	77,28	Baik (B)
19.	Puskesmas Parigi	Pelayanan Kesehatan	77,08	Baik (B)
20.	Puskesmas Pondok Betung	Pelayanan Kesehatan	76,61	Baik (B)
21.	Puskesmas Benda Baru	Pelayanan Kesehatan	75,64	Kurang Baik (C)
22.	Puskesmas Serpong I	Pelayanan Kesehatan	74,41	Kurang Baik (C)
23.	Puskesmas Bakti Jaya	Pelayanan Kesehatan	74,30	Kurang Baik (C)
24.	Puskesmas Pondok Ranji	Pelayanan Kesehatan	72,00	Kurang Baik (C)
25.	Puskesmas Bambu Apus	Pelayanan Kesehatan	71,23	Kurang Baik (C)
26.	Puskesmas Pondok Cabe Ilir	Pelayanan Kesehatan	70,77	Kurang Baik (C)
27.	Puskesmas Pisangan	Pelayanan Kesehatan	69,74	Kurang Baik (C)
28.	Puskesmas Rengas	Pelayanan Kesehatan	69,43	Kurang Baik (C)
29.	Puskesmas Pondok Aren	Pelayanan Kesehatan	68,30	Kurang Baik (C)

Dari hasil survei tersebut dapat dilihat terdapat satu puskesmas dengan nilai tertinggi yang dicapai oleh Puskesmas Kampung Sawah dengan nilai 91,18 atau dengan predikat Sangat Baik (A). Sedangkan untuk Puskesmas Jurangmangu memperoleh nilai 78,61 atau dengan predikat Baik (B). Dalam hal ini Puskesmas Jurangmangu membutuhkan nilai sebanyak 9,7 untuk memperoleh predikat sangat baik dengan nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat sebesar 88,31 - 100,00 dengan predikat Sangat Baik (A) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dan pada tahun 2021 LKIP Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan melakukan survey kembali terhadap kepuasan masyarakat pada pengguna jasa pelayanan kesehatan di 31 puskesmas se-Kota Tangerang Selatan dan memperoleh skor yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 3 Nilai Kepuasan Masyarakat Pada Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Tahun 2021**

No	Puskesmas	Jenis Pelayanan	Hasil SKM	
			Nilai	Predikat
1.	Puskesmas Paku Alam	Pelayanan Kesehatan	88,84	Sangat Baik (A)
2.	Puskesmas Pondok Jagung	Pelayanan Kesehatan	75,23	Kurang Baik (C)
3.	Puskesmas Lengkong Wetan	Pelayanan Kesehatan	91,34	Sangat Baik (A)
4.	Puskesmas Rawa Buntu	Pelayanan Kesehatan	87,56	Baik (B)
5.	Puskesmas Serpong 1	Pelayanan Kesehatan	78,52	Baik (B)
6.	Puskesmas Serpong 2	Pelayanan Kesehatan	87,37	Baik (B)
7.	Puskesmas Setu	Pelayanan Kesehatan	84,16	Baik (B)
8.	Puskesmas Bakti Jaya	Pelayanan Kesehatan	77,56	Baik (B)
9.	Puskesmas Keranggan	Pelayanan Kesehatan	84,37	Baik (B)
10.	Puskesmas Pondok Benda	Pelayanan Kesehatan	80,57	Baik (B)
11.	Puskesmas Benda Baru	Pelayanan Kesehatan	96,66	Sangat Baik (A)
12.	Puskesmas Bambu Apus	Pelayanan Kesehatan	85,14	Baik (B)
13.	Puskesmas Pamulang	Pelayanan Kesehatan	81,23	Baik (B)
14.	Puskesmas Pondok Cabe Ilir	Pelayanan Kesehatan	81,66	Baik (B)
15.	Puskesmas Ciputat	Pelayanan Kesehatan	88,84	Sangat Baik (A)
16.	Puskesmas Ciputat Timur	Pelayanan Kesehatan	75,76	Kurang Baik (C)
17.	Puskesmas Pisangan	Pelayanan Kesehatan	82,56	Baik (B)
18.	Puskesmas Jurangmangu	Pelayanan Kesehatan	93,78	Sangat Baik (A)
19.	Puskesmas Pondok Aren	Pelayanan Kesehatan	80,82	Baik (B)
20.	Puskesmas Sawah Baru	Pelayanan Kesehatan	87,82	Baik (B)

21.	Puskesmas Pondok Pucung	Pelayanan Kesehatan	77,82	Baik (B)
22.	Puskesmas Pondok Betung	Pelayanan Kesehatan	81,22	Baik (B)
23.	Puskesmas Parigi	Pelayanan Kesehatan	85,44	Baik (B)
24.	Puskesmas Pondok Kacang Timur	Pelayanan Kesehatan	75,89	Kurang Baik (C)
25.	Puskesmas Jombang	Pelayanan Kesehatan	85,44	Baik (B)
26.	Puskesmas Situ Gintung	Pelayanan Kesehatan	85,11	Baik (B)
27.	Puskesmas Kampung Sawah	Pelayanan Kesehatan	81,55	Baik (B)
28.	Puskesmas Pondok Ranji	Pelayanan Kesehatan	80,47	Baik (B)
29.	Puskesmas Rengas	Pelayanan Kesehatan	81,54	Baik (B)
30.	Puskesmas Cirendeui	Pelayanan Kesehatan	83,59	Baik (B)
31.	Puskesmas Pamulang Timur	Pelayanan Kesehatan	80,64	Baik (B)

Dari hasil survei pada tahun 2021 puskesmas dengan nilai tertinggi dicapai oleh Puskesmas Benda Baru dengan nilai 96,66 atau dengan predikat Sangat Baik (A), puskesmas tersebut mengalami peningkatan nilai sebesar 21,02 dimana pada tahun 2020 Puskesmas Benda Baru memperoleh nilai sebesar 75,64 atau dengan predikat Kurang Baik (C). Sedangkan untuk Puskesmas Kampung Sawah yang pada tahun 2020 memperoleh nilai tertinggi dengan predikat Sangat Baik (A) tetapi pada tahun 2021 mengalami penurunan nilai sebesar 9,63 sehingga menghasilkan nilai 81,55 dengan predikat Baik (B) dari perolehan nilai 91,18.

Sedangkan untuk Puskesmas Jurangmangu pada tahun 2021 mengalami peningkatan nilai sebesar 15,17 sehingga menghasilkan nilai sebesar 93,78 atau dengan predikat Sangat Baik (A) dari perolehan nilai 78,61 dengan predikat Kurang Baik (C). Namun dalam proses pelaksanaan aktivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas ini masih terdapat ketidakpuasan masyarakat sehingga mengakibatkan pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan keterangan yang ada pada Google ulasan Puskesmas Jurangmangu (<https://g.co/kgs/tiisL3>) yang ditulis oleh akun 4R Channel tiga minggu yang lalu “Puskesmas Jurangmangu pelayanannya kurang bagus, lama dan bertele-tele. Pegawai bekerja terlalu santai dan bermain handphone”. (<https://g.co/kgs/VXfHKc>, diakses pada tanggal 01 Juli 2023). Tidak jauh berbeda yang ditulis oleh akun Andri Sulaiman seminggu yang lalu “Pelayanan puskesmas buruk, lama dan bertele-tele” (<https://g.co/kgs/NdoYtU>, diakses pada tanggal 01 Juli 2023). Akun Hedi Mulyadi yang ditulis dua bulan yang lalu “Pegawai puskesmas tidak ramah, tidak ikhlas untuk kesembuhan pasiennya”. (<https://g.co/kgs/rxknid>, diakses pada 01 Juli 2023). Untuk akun elisa yang ditulis 3 bulan lalu “Saya ingin suntik catin jam 11.30 sudah tidak bisa, karena pegawai sedang keluar istirahat mencari makan, untuk pendaftaran juga sudah tidak bisa padahal tutup pendaftaran jam 12.00 dan waktu pelayanan hingga jam 14.00”. (<https://g.co/kgs/PnzMXy>, di akses pada 01 juli 2023). Dan akun TB Spectre yang ditulis 3 bulan lalu “Pasien sudah lama menunggu tetapi pegawai banyak bercanda, membuat surat rujukan salah dan dikasih surat rujukan orang lain. Di rujuk ke RSUD Tangsel dinfokan bahwa rumah sakit buka, tetapi pas kesana tutup karena lagi cuti bersama”. (<https://g.co/kgs/bz5GMg>, diakses pada 01 Juli 2023). Dan oleh akun Lia yang ditulis setahun lalu “Ingin imunisasi bayi tapi semua kita yang melakukan dari nimbang bayi, pegang bayinya saat ingin disuntik, dan ruangan banyak nyamuk, serta bidan tidak mempunyai attitude yang baik dengan teriak-teriak didepan pasien untuk memanggil rekan kerjanya. Saat ditanya dijawab dengan jutek”. (<https://g.co/kgs/Xj8Paa>, diakses pada 01 Juli 2023).

Berdasarkan ulasan tersebut bahwasanya Puskesmas Jurangmangu perlu meningkatkan keramahan pegawai terhadap pasien, lalu perlu meningkatkan profesionalisme pegawai dalam hal memberikan pelayanan dimana tetap memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditentukan dan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang ditentukan sebagaimana dokter harus melakukan pemeriksaan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang berlaku dan pegawai melayani pasien sesuai dengan prosedur waktu yang telah ditentukan.

Sedangkan pada artikel online Tangerang Update.com yang ditulis oleh Rhomi pada 20/04/2022 “bahwa di Puskesmas Jurangmangu telah terjadi dugaan penolakan seorang bayi yang datang dengan sesak nafas. Kejadian ini terjadi pada Jumat tanggal 15 April 2022 pada pukul 21.30 WIB. Dimana keluarga pasien mendatangi Puskesmas Jurangmangu untuk memeriksa keadaan anaknya. Saat pemeriksaan Dokter mengatakan bahwa pasien tidak mengalami penyakit apa pun. Keluarga pasien tentu tidak mempercayai diagnosa tersebut karena pasien datang dengan keadaan sesak nafas. Pada saat itu keluarga pasien tidak mendapatkan jawaban, malah mendengar kata-kata tidak mengenakan dan bahasa pengusiran dari seorang dokter jaga puskesmas saat itu. Keluarga pasien akhirnya membawa anaknya ke rumah sakit, dan di diagnosa penyakit paru-paru. Pada permasalahan tersebut, keluarga pasien berharap adanya evaluasi standar operasional pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Jurangmangu agar kejadian seperti ini tidak terulang kembali”. (<https://tangerangupdate.com/didiagnosa-sakit-paru-paru-bayi-ini-justru-diduga-ditolak-oleh-puskesmas-jurang-manggu-timur/>, Diakses pada hari Kamis tanggal 08 September 2022).

Dan pada artikel lainnya di Tangerang Update.com yang ditulis oleh Juno pada 23/04/2022 dengan judul “Terkait dengan kejadian pada hari Jumat tanggal 15 April 2022, pada hari Kamis tanggal 21 April 2022 Kepala Puskesmas Jurangmangu beserta dua staf datang menemui pasien yang diduga di tolak oleh Puskesmas Jurangmangu untuk meminta maaf. Atas kejadian tersebut kepala Puskesmas akan melakukan evaluasi mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur), juga akan mengoreksi respons mutu pelayanan dengan harapan tidak ada kejadian serupa di kemudian hari”. (<https://tangerangupdate.com/datangi-batita-yang-diduga-di-tolak-puskesmas-kapus-jurang-manggu-timur-mohon-maaf-semoga-tidak-ada-kejadian-serupa-lagi/>, Diakses pada hari Kamis tanggal 08 September 2022)

Sedangkan berdasarkan dari hasil wawancara singkat yang dilakukan pada (29 Agustus 2022 pukul 09.00-10.00) pada 10 pasien yang ada di puskesmas Jurangmangu untuk melakukan pemeriksaan, ketidakpuasan masyarakat ini berasal dari lambatnya pegawai dalam melayani masyarakat, tidak adanya

kejelasan antar informasi, kinerja pegawai yang belum optimal dalam menerapkan prinsip 3S yaitu (senyum, sapa, salam) dan keramahan dalam melayani dengan sepenuh hati kepada setiap masyarakat, serta ketidaktepatan waktu pegawai dalam melakukan aktivitas pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan,

Tetapi walaupun seperti ini masih banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Jurangmangu ini. Oleh karena itu kinerja pegawai merupakan hal penting yang perlu di perhatikan. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti masalah kinerja pegawai yang di kaitkan dengan kepuasan masyarakat, sebagai salah satu bentuk dari pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Lambatnya pegawai dalam melayani masyarakat
2. Tidak adanya kejelasan antar informasi,
3. Kinerja pegawai yang belum optimal dalam menerapkan budaya senyum sapa, keramahan serta melayani dengan sepenuh hati kepada setiap masyarakat dan,
4. Ketidaktepatan waktu pegawai dalam melakukan aktivitas pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan.
5. Respons mutu pelayanan yang tidak berjalan dengan baik.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk memberikan kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka pokok masalah dalam penelitian ini, dibatasi hanya pada kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yang diteliti yaitu “Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan?”.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

1. Dalam manfaat teoritis diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi bagi pembaca ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengaruh kinerja pegawai.
2. Dalam kajian pelayanan publik, penelitian mengenai kinerja pegawai diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai agar dapat terciptanya pelayanan prima.
3. Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk proses penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas.

##### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pegawai Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai agar dapat terciptanya kepuasan masyarakat.