

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seseorang yang inovatif selalu akan berupaya untuk melakukan perbaikan, menampilkan sesuatu yang baru yang berbeda dengan yang sudah ada. Inovasi sudah jadi praktek nyata yang menjadikan pemerintah di manapun mempunyai kinerja yang jauh lebih baik. Inovasi sebetulnya telah tidak jadi opsi, melainkan kewajiban serta kebutuhan untuk jajaran pemerintah di seluruh tingkatan. Inovatif pula sangat berarti untuk yang dipunyai oleh seorang wirausahawan. Wirausahawan yang selalu melakukan inovasi dalam usahanya. Maka keuntungan dan kesuksesan akan ia dapat. Inovatif yaitu implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya. Inovasi diartikan sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sifat pembaruan ini yaitu ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi, atau penemuan yang lama yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah walaupun tidak ada satu kesepakatan definisi mengenai inovasi. Namun dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut yang dapat dijadikan ukuran untuk penilaian pelaksana inovasi ( Rogers dalam M. Tahir, 2018) yaitu keuntungan relative, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Adapun indicator dalam penunjang inovasi menurut

Rogers ( dalam Djamrut, 2015) seperti (1) adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu. (2) adanya kebebasan untuk berekspresi. (3) adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif. (4) tersedianya sarana dan prasarana. (5) kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Menghasilkan inovasi pelayanan bukanlah gampang serta salah satu tugas pemerintah buat membagikan pelayanan yang bermutu kepada warga. Pelayanan warga merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi public. Di Indonesia sendiri penyelenggaraan pelayanan public jadi isu kebijakan yang terus menjadi strategis sebab revisi pelayanan public cenderung berjalan ditempat, sebaliknya implikasinya sangat luas sebab memegang ruang kepublikan baik dalam kehidupan sosial, politik, ekonomi serta lain-lain. Pelaksanaan pelayanan public ditujukan kepada manusia, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan (Mahsyar, 2011).

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanab public berdasarkan <sup>1</sup>

Dalam undang undang no36 tahun 2009 menjelaskan kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan seseorang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.<sup>2</sup> Dalam menjamin kesehatan diperlukan system kesehatan yang berpeningkatan dan optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tetap hidup sehat. Pelayanan yang berpeningkatan adalah pelayanan yang peduli dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya serta harapan dan nilai-nilai masyarakat sebagai syarat yang dapat dipenuhi agar memberikan kepuasan kepada masyarakat sendiri yang

menggunakan jasa kesehatan. Tentunya masyarakat ingin pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab, aman dan bermutu, masyarakat sendiri yang

---

<sup>1</sup> Peraturan Menteri No31 Tahun 2014

<sup>2</sup> Peraturan perundang-undangan: Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 20 september 2017

menggunakan jasa kesehatan merasa terlindungi saat menggunakan jasa kesehatan.

Kesehatan sangat penting bagi setiap makhluk hidup maka program kesehatan yang dibuat pemerintah haruslah baik serta memadai agar setiap masyarakat bisa merasakan pelayanan kesehatan yang berpeningkatan dan juga optimal, dengan adanya program kesehatan yang berpeningkatan dan optimal maka akan membantu untuk kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, serta mempertahankan hidup dan kehidupan makhluk hidup, pelayanan kesehatan yang diberikan haruslah optimal atau sesuai dengan standar Pelayanan Minimal (SPM) agar masyarakat pun merasakan pelayanan yang optimal yang sesuai dengan harapan masyarakat. Manusia adalah factor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berpeningkatan diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang berpeningkatan merupakan pelayanan kesehatan yang hirau dan terpusat di kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai pelanggan selaku titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan serta jadi persyaratan yang wajib dapat dimiliki supaya dapat membagikan kepuasan pada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan. Warga berharap agar memperoleh penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab,

nyaman, bermutu, dan menyeluruh dan non diskriminatif, sehingga hak- hak pasien selaku penerima pelayanan kesehatan tersebut terlindungi.<sup>3</sup>

Salah satu upaya pemerintah untuk membantu kelangsungan hidup masyarakat yang berkaitan dengan kesehatan yang menjunjung tinggi hak asasi manusia khususnya hak untuk hidup maka pemerintah membuat pusat Kesehatan masyarakat atau yang disingkat (Puskesmas). Ini bertujuan untuk membantu masyarakat pada bidang kesehatan serta dengan adanya Puskesmas ini masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan melalui program yang dibuat oleh pemerintah.

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat
- Mampu menangkau pelayanan kesehatan bermutu
- Hidup dalam lingkungan sehat
- Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat

---

<sup>3</sup> Azwar, Asrul. *Menjaga Mutu Kesehatan* (Jakarta : Pt Rutnake Cipta 1996) , hal 96

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas juga menjadi prioritas pemerintah karena puskesmas disediakan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, letak puskesmas ini ditengah-tengah masyarakat yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu puskesmas juga merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama, yang mana pelayanan tingkat pertama sangat membantu bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil.

Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya adanya peningkatan-peningkatan pelayanannya untuk mencapai kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu, dengan adanya puskesmas, bisa menjawab kebutuhan masyarakat yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi yakni, Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, Pusat pelayanan

kesehatan pertolongan pertama, Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat. Secara umum, pelayanan kesehatan yang digunakan puskesmas meliputi pelayanan pengobatan, upaya pencegahan, peningkatan kesehatan dan pemulihan kesehatan.

Selain mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal haruslah didukung dengan adanya kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat pun merasakan kepuasan dengan pelayanan, tapi pada kenyataannya di Indonesia peningkatan pelayanan masih rendah sehingga mendorong pemerintah untuk memperbaiki peningkatan pelayanannya. Terutama di bidang kesehatan yang merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup masyarakat di kehidupannya. Karena apabila peningkatan pelayanan yang diberikan rendah, maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang optimal dan jauh dari harapan masyarakat.

Di Indonesia peningkatan pelayanan yang diberikan masih kurang optimal karena masih adanya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan kesehatan yang merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka sudah seharusnya pelayanan yang diberikan harus optimal. Pada dasarnya puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama maka seharusnya pelayanan kesehatan ditingkat puskesmas harus optimal agar masyarakat merasakan pelayanan baik. Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede kabupaten Bogor selalu berusaha

melayani dengan baik kebutuhan perawatan meliputi pengobatan, upaya pencegahan peningkatan kesehatan, dan pemulihan. Pasien berharap memperoleh kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

Table 1.1  
jenis pelayanan dan jadwal pelayanan Kesehatan di Pusekesmas Raga Jaya

No	Jenis Pelayanan	Jadwal Pelayanan
1	Pelayanan MTBS	Selasa, 08.00-13.00 Jumat, 08.00-11.45
2	Pelayanan Umum	Senin-Kamis, 08.00-13.00 Jumat, 08.00-11.45 Sabtu, 08.00-12.15
3	Pelayanan Lansia	Senin-Kamis, 08.00-13.00 Jumat, 08.00-11.45 Sabtu, 08.00-12.15
4	Pelayanan KIA-KB	Senin-Kamis, 08.00-13.00 Jumat, 08.00-11.45 Sabtu, 08.00-12.15
5	Pelayanan Gigi	Senin-Kamis, 08.00-13.00 Jumat, 08.00-11.45 Sabtu, 08.00-12.15
7	Pelayanan SDIDTK	Rabu, 08.00-13.00
8	Imunisasi	Kamis, 08.00-13.00
9	Pelayanan Gizi	Rabu, 08.00-13.00
10	Pelayanan Sanitasi	Selasa, 08.00-13.00
11	Pelayanan Kusta	Selasa, 08.00-13.00
12	Laboratorium	Senin-Kamis, 08.00-13.00



		Jumat, 08.00-11.45 Sabtu, 08.00-12.15
13	Farmasi	Senin-Kamis, 08.00-13.00 Jumat, 08.00-11.45 Sabtu, 08.00-12.15

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Raga jaya kecamatan Bojonggede kabupaten Bogor masih kemungkinan ketidakpuasan pasien dalam pelayanan yang tidak sesuai keinginan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. Lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien dikarenakan minimnya daya tampung puskesmas.

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Raga jaya di kecamatan Bojonggede kabupaten Bogor peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian yaitu, Kualitas pegawai pemberi layanan yang masih kurang optimal, hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas. Contohnya saja tidak adanya rekam medis, sehingga tugasnya dibantu oleh petugas lain yang keahliannya tidak sesuai. Maka dari itu segi profesionalitas akan pekerjaan menjadi terganggu, Masih kurangnya tersedia alat medis yang dibutuhkan untuk melayani setiap pasien yang berkunjung ke puskesmas, kurangnya sarana dan prasarana

penunjang pelayanan di puskesmas Ragajaya Kecamatan Bojonggede, Kurangnya keramahan dan kepedulian dari pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan, banyak pegawai yang tidak menerapkan 3 S ( senyum, sapa, salam) ataupun sekedar menyapa. Bahkan terkadang berbicara dengan nada yang dinilai kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Puskesmas mengukur peningkatan pelayanan terhadap pasien yang bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada puskesmas sehingga menjadi masukan untuk peningkatan pelayanan. Berdasarkan itu, penelitian terhadap peningkatan pelayanan kesehatan puskesmas Raga jaya di kecamatan Bojonggede kabupaten Bogor perlu dilakukan, pelayanan yang kurang optimal bisa diperbaiki dengan pelayanan nilai mutu terbaik bisa dipertahankan.

Dengan memperhatikan kondisi lapangan dalam dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat kecamatan Bojonggede kabupaten Bogor, untuk menyingkapi kenyataan peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini kedalam penelitian ilmiah. Dengan judul yang diangkat: “INOVASI LAYANAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS RAGA JAYA KECAMATAN BOJONGGEDE KABUPATEN BOGOR”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian yaitu bagaimana masalah “Apakah Ada Inovasi Dalam Pelayanan Di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor Tahun 2022?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

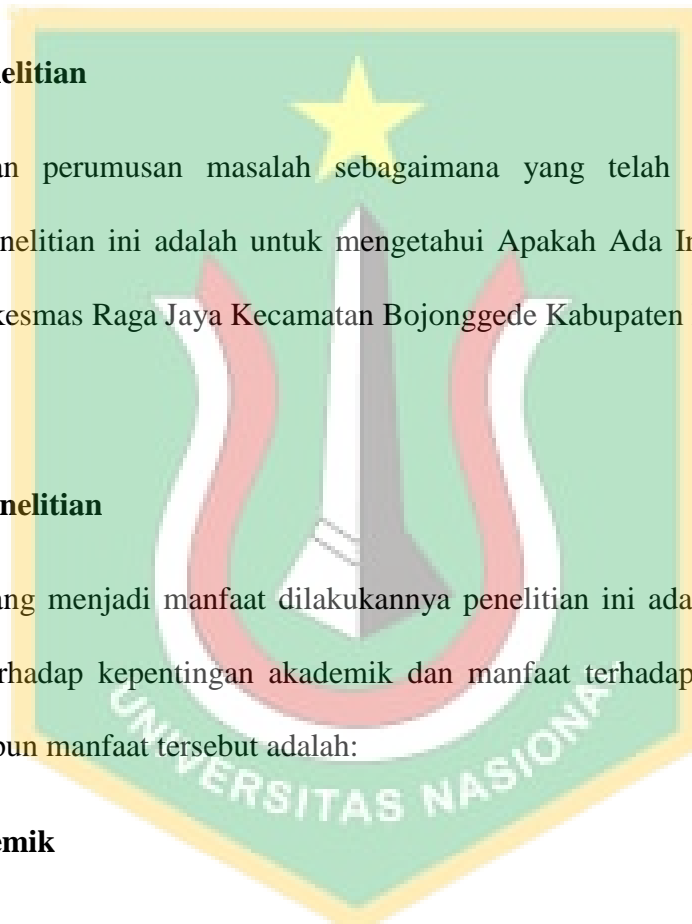
Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah Ada Inovasi Dalam Pelayanan Di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dilakukannya penelitian ini ada dua manfaat yaitu manfaat terhadap kepentingan akademik dan manfaat terhadap kepentingan dunia praktis, adapun manfaat tersebut adalah:

#### **a. Manfaat Akademik**

Dengan mengetahui untuk pengembangan ilmu pengetahuan Inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di puskesmas Raga jaya kecamatan Bojonggede kabupaten Bogor diharapkan menambah pengetahuan tentang teori-teori peningkatan pelayanan.



## **b. Manfaat Praktis**

a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi puskesmas Raga jaya kecamatan Bojonggede kabupaten Bogor guna untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga menciptakan pelayanan yang optimal.

b. Bagi mahasiswa Prodi Administrasi Publik, hasil penelitian ini guna menambah pengetahuan dan wawasan tentang kebijakan publik serta sebagai penerapan ilmu Administrasi Publik yang dipelajari dalam bangku perkuliahan Administrasi Publik di Universitas Nasional.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dari penulisan ini, penulis membaginya kedalam enam bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan pengertian yang menunjang terhadap penelitian ini, seperti landasan teori, konsep inovasi, konsep pelayanan prima, konsep pelayanan kesehatan, konsep puskesmas, dan kerangka penelitian.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian dan waktu penelitian , jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian, informan penelitian, teknik analisis data, dan validitas data.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini akan membahas hasil dari penelitian tentang analisis inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor.

### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

