

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan sebagai bagian dari upaya pembangunan nasional yang menyeluruh, terarah, terpadu, dan berkesinambungan. Diwujudkan untuk memenuhi unsur kesejahteraan masyarakat sesuai dengan cita – cita bangsa Indonesia. Berbagai kegiatan yang di lakukan dalam rangka mencapai pembangunan kesehatan tidak akan lepas dari dukungan sumber daya di bidang kesehatan dalam hal ini Pemerintah dan dinas kesehatan.

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya Tahun 2010 – 2015, telah ditetapkan bahwa sasaran pembangunan kesehatan adalah meningkatkan derajat kesehatan melalui peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas.(Profil Buku Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2012). Dinas Kesehatan sesuai dengan peraturan walikota Surabaya nomer 42 tahun 2011 tentang rincian tugas dan fungsi Dinas Kesehatan Kota Surabayan(DKKS) mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan azaz otonomi dan tugas pembantuan di bidang kesehatan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut di atas DKKS mempunyai fungsi antara lain: (1) Perumusan kebijakan teknis di bidang kesehatan; (2) Penyelenggara urusan pemerintah dan pelayanan umum; (3) Pembinaan dan pelayanan tugas di bidang kesehatan; (4) Pengelolaan

ketatausahaan dinas; (5) Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pembangunan kesehatan dilaksanakan melalui peningkatan: (1) Upaya Kesehatan;(2) Pembiayaan Kesehatan;(3) Sumber Daya Manusia Kesehatan;(4) Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Makanan;(5) Manajemen dan Informasi Kesehatan; dan (6) Pemberdayaan Masyarakat. Upaya tersebut dilakukan dengan memperhatikan dinamika kependudukan, epidemiologi penyakit, perubahan ekologi dan lingkungan, kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), serta globalisasi dan demokratisasi dengan semangat kemitraan dan kerjasama lintas sektoral. Penekanan diberikan pada peningkatan perilaku dan kemandirian masyarakat serta upaya promotif dan preventif. Pembangunan daerah khususnya di Kota Surabaya harus berwawasan kesehatan yaitu setiap kebijakan publik selalu memperhatikan dampaknya terhadap kesehatan. Pembangunan kesehatan di Kota Surabaya apabila dilihat dari segi pemerataan telah menjangkau seluruh pelosok Kecamatan dan Kelurahan, sedangkan jika dilihat dari segi kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan lagi (Profil Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2015)

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan, yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Fungsi Puskesmas itu sendiri meliputi : (1) Pusat penggerak pembangunan

berwawasan kesehatan; (2) Pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan; dan (3) Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama

Terkait tugas dan fungsinya yang selalu berhubungan dengan pelayanan pada masyarakat dalam bidang kesehatan, maka perlu diterbitkan sebuah standar pelayanan prosedur. Namun pada era modern ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan kesehatan di Puskesmas. Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini. Dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lamanya waktu pelayanan, ketrampilan petugas, dan sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan lamanya antrian dalam mendapatkan pelayanan, dan kurang ramahnya petugas dalam melayani.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, di mana pasien yang tidak puas akan menceritakan kepada rekan – rekannya, begitu juga sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas. Dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang diberikan di puskesmas meliputi: (1) pelayanan kesehatan umum, (2) pelayanan kesehatan gigi, (3) pelayanan ibu dan anak, dan (4) konsultasi gizi

Puskesmas Dukuh Kupang merupakan salah satu Puskesmas Pemerintah kota Surabaya. Sebagai bagian dari organisasi pemerintah yang melayani kesehatan masyarakat di tingkat bawah, maka Puskesmas Dukuh Kupang dituntut dalam melaksanakan Standar Pelayanan Minimal yang meliputi: (1) Pelayanan kesehatan dasar; (2) Pelayanan Kesehatan Rujukan; (3)

Penyelidikan Epidemiologi dan Penanggulangan Kejadian Luar Biasa;  
(4) Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat harus dilaksanakan dengan baik dan agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat akan lebih tertarik untuk memanfaatkan jasa kesehatan di Puskesmas. Untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat luas, maka Puskesmas Dukuh Kupang sebagai salah satu instansi publik harus senantiasa melakukan berbagai kebijakan yang dapat menarik minat pasien untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan yang ada, dan semua ini sangat bergantung pada kinerja pegawainya, yaitu dengan memperlihatkan semangat kerja yang terus semakin baik.

Disamping itu terdapat permasalahan – permasalahan yang muncul yang di hadapi oleh Puskesmas, diantaranya : (1) Kurangnya pemahaman masyarakat tentang administrasi pelayanan di Puskesmas dalam hal ini dilihat banyaknya pasien yang berobat tidak membawa kartu berobat dan kartu jaminan kesehatan yang dimilikinya; (2) Masyarakat yang dilayani terlalu banyak dilihat dari data kunjungan pasien yang semakin meningkat tiap bulanya; dan (3) Rendahnya budaya antri banyak pasien yang tidak sabar dalam menunggu panggilan nomer urut antrian dan minta di dahulukan dengan berbagai alasan.

Dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan Puskesmas mencoba menerapkan atau mengimplementasikan prinsip *good corporate governance*. Hal itu dilakukan karena, dalam proses demokrasi politik dan pemerintah saat ini tidak hanya menuntut profesionalisme dalam pelayanan publik tetapi juga menuntut terwujudnya kualitas pelayanan yang baik. dan pada masa modern ini *good*

*corporate governance* dipandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem pelayanan publik. Dimana, yang menjadi pusat perhatian utama *good corporate governance* pada penelitian ini adalah melihat kinerja atau pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya.

Dilihat dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Pelayanan Jasa Kesehatan” Di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya?
2. Bagaimana Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang ?
3. Bagaimana Implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya.
2. Untuk mengetahui Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang.
3. Untuk mengetahui Implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Dukuh Kupang

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1) Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas terkait, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayahnya.

### 2) Bagi Penulis

Penulis dapat menambah pengetahuan karena dapat menerapkan ilmu yang di dapat selama kuliah serta dapat melakukan analisis secara nyata untuk mengetahui pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas terkait.

### 3) Bagi Universitas Muhamadiyah Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dibuat supaya pada saat melakukan penyusunan proposal skripsi ini penulisannya bisa lebih terarah, berikut sistematika penulisannya :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Menguraikan tentang pembahasan teori yang dipergunakan sebagai dasar dalam penelitian, yaitu :konsep Puskesmas,

konsep *Good Corporate Governance*, Definisi Pelayanan Jasa, Standar Pelayanan Minimal, Manajemen Kesehatan, Perilaku Konsumen dan Pemasaran Jasa, Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang metode pendekatan masalah, subjek penelitian, informasi penelitian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, dan teknis analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum subjek/objek penelitian, deskripsi hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang di dapat dan kemudian memberi saran.