

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam era globalisasi ini, tuntutan kepuasan masyarakat semakin meningkat terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. ( Kep/25/M.PAN/2/2004)

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang program pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dari hasil survey yang dilakukan UGM pada tahun 2002, diketahui bahwa dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan dan besar kecilnya rente birokrasi masih jauh dari yang diharapkan, namun secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami

perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah. Oleh karena itu, dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah dengan kondisi pelayanan publik yang dituntut dalam era desentralisasi, tampaknya apa yang telah dilakukan pemerintah masih belum banyak memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri; bahkan birokrasi pelayanan publik masih belum mampu menyelenggarakan pelayanan yang adil dan non-partisan. (Ismail Mohamad : 2003)

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Kep/25/M.PAN/2/2004)

Agar pelayanan publik oleh aparatur Negara dapat tercapai efisien dan efektif serta merata di seluruh pelaksana pusat maupun di daerah, selain dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: 63/Kep/M.PAN/2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dan telah di keluarkan pula Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman-pedoman di atas bertujuan agar pemerintah dapat mengawasi pelayanan yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah kepada masyarakat dan memberikan kepuasan dalam pelayanannya.

Prasarana dan sarana aparatur pemerintah kota yang berkualitas tinggi dalam mendukung pelayanan publik. Dengan indikasi kegiatan mengawasi dan mengendalikan sarana dan prasarana secara optimal, memantapkan dan menyempurnakan sarana dan prasarana sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan sehingga dapat menopang pelayanan publik yang prima dan pertumbuhan ekonomi, menumbuhkan dan mengembangkan sarana dan prasarana. (BAPPEDA Kota Bandung : 2008)

Pelayanan publik merupakan suatu sistem yang di dalamnya terdapat komponen yang bergerak mulai dari perumusan kebijakan hingga teknis pelaksanaannya. Berkaitan dengan hal tersebut, perlu dilakukan pembenahan terhadap sistem manajemen pelayanan agar dalam pelaksanaannya dapat lebih efektif dan efisien. Pembenahan sistem manajemen ini hendaknya diarahkan kedalam kerangka penciptaan manajemen pemerintah yang tertib, demokratis, transparan, dan kompetitif. (Susiloadi, Priyanto : 2006)

Dinas Kesehatan merupakan salah satu SKPD di lingkungan pemerintah Kota Bandung yang bertanggung jawab dalam bidang pembangunan Kesehatan. Yang mempunyai tugas pokok: Melaksanakan urusan rumah tangga daerah di bidang kesehatan serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada pemerintah kota. Dan Dinas Kesehatan mempunyai visi misi “ Masyarakat Bandung Yang Mandiri Untuk Hidup sehat” dan “ Pembangunan Kesehatan Kota Bandung”. Yang salah satunya adalah mengutamakan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data yang ada, saat ini di Kota Bandung terdapat 330.000 penduduk miskin yang membutuhkan dukungan pelayanan kesehatan secara

gratis, sehingga pada tahun 2007 ini Pemerintah Kota Bandung menyediakan asuransi kesehatan. (DISINKOM : 2007)

Oleh karena itu kemampuan pemerintah pengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada masyarakat sangatlah diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik khususnya atas pelayanan yang di berikan oleh Dinas kesehatan kota Bandung.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara, dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat di ukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat oleh karena itu akan diteliti tentang **Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung ?
2. Bagaimana Indeks kepuasan masyarakat (IKM) kota Bandung atas pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung pada tahun 2009 ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) kota Bandung atas pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung pada tahun 2009

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh sehubungan dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna memberikan sumbangan bagi perkembangan keilmuan, terutama ilmu manajemen pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Kota Bandung. Selain itu sebagai bahan pembanding maupun sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi mereka yang tertarik untuk mengadakan penelitian di bidang yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Bagi Dinas Kesehatan Kota Bandung diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik agar meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Bandung dalam hal pelayanan bidang kesehatan.