

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik telah menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Hal ini didasari oleh amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 34 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah”. Amanat tersebut juga dipertegas oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Tuntutan akan pelayanan publik yang prima semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat akan kualitas layanan yang lebih baik. Terwujudnya pelayanan publik yang prima memerlukan sinergi dan kerja sama dari berbagai pihak, baik pemerintah selaku penyelenggara layanan, masyarakat selaku penerima layanan, maupun stakeholder lainnya. Di era digital saat ini, akses informasi yang cepat dan mudah telah mendorong masyarakat untuk lebih kritis dan menuntut akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur melalui bagaimana proses pelayanan diberikan dan bagaimana *output* atau *outcome* yang dihasilkan dari pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat.

Konsep *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) muncul sebagai salah satu jawaban atas tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan

pelayanan publik yang lebih baik. *Good governance* digambarkan sebagai kerangka kerja tata kelola pemerintahan yang baik di seluruh pemerintahan atau entitas swasta yang diukur dengan indikator-indikator tertentu (Hartini *et al.*, 2021). Penerapan *good governance* dalam pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel, transparan, efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Pengaruh penerapan prinsip *good governance* diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga masyarakat merasakan manfaat dan dampak positif dari layanan yang disediakan.

Salah satu sektor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah sektor kesehatan. Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemenuhan hak atas kesehatan menjadi salah satu indikator kesejahteraan dan kemajuan suatu bangsa. Dalam kaitan dengan pelayanan publik, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Dalam sistem kesehatan, pelayanan tidak hanya melibatkan penyediaan layanan medis, tetapi juga mencakup berbagai elemen seperti aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi.

Pelayanan kesehatan di Indonesia terbagi menjadi tiga kategori: primer, sekunder, dan tersier. Pelayanan primer, yang dapat diakses langsung oleh

masyarakat, meliputi layanan dasar seperti pemeriksaan kesehatan umum, imunisasi, perawatan ibu hamil, serta layanan posyandu untuk balita. Puskesmas, sebagai contoh pelayanan primer, menyediakan berbagai layanan kesehatan dasar tersebut. Jika pasien membutuhkan perawatan yang lebih spesifik atau intensif, mereka akan dirujuk ke pelayanan sekunder, biasanya di rumah sakit. Pelayanan sekunder ini mencakup pemeriksaan oleh dokter spesialis atau perawatan yang lebih mendalam.

Untuk kondisi yang lebih kompleks, seperti penyakit berat atau memerlukan prosedur medis canggih, pasien akan dirujuk ke pelayanan tersier, yang umumnya ada di rumah sakit besar dengan fasilitas lengkap, seperti rumah sakit rujukan. Puskesmas tidak menyediakan pelayanan tersier langsung, tetapi berfungsi sebagai pintu gerbang untuk rujukan ke fasilitas yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, Puskesmas berfokus pada pelayanan primer, dengan dukungan sistem rujukan untuk pelayanan sekunder dan tersier.

Penerapan prinsip *good governance* di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Pengaringan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Simbolon *et al* (2023) tentang “Penerapan *Good Governance* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Masyarakat”, hasilnya menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menjadi rujukan penting dalam

memahami peran tata kelola pemerintahan yang baik terhadap peningkatan layanan publik secara menyeluruh.

Selain itu ada juga penelitian terdahulu menurut Dwi *et al.*, (2023) tentang "Pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Banyumas" bahwa penelitian ini mengungkapkan implementasi prinsip *good governance*, terutama dalam hal responsibilitas dan efektivitas, mampu memperbaiki kualitas layanan di instansi pelayanan publik seperti Samsat. Hasil penelitian ini menjadi dasar penting dalam memahami relevansi *good governance* di samsat Banyumas. Menurut Bappenas, penerapan tata kelola yang baik dapat memperbaiki hasil kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan *good governance* di Puskesmas menjadi kunci untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

UPTD Puskesmas Pangaringan merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di Kecamatan Semidang Aji, Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU), Sumatera Selatan. Puskesmas ini dibentuk sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih dekat dan mudah diakses. Dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, UPTD Puskesmas Pangaringan menyediakan berbagai layanan kesehatan dasar, termasuk imunisasi, pemeriksaan kehamilan, dan pelayanan penyakit menular, (Dinkes OKU, 2023).

Menurut data yang baru dipublikasikan oleh Dinas Kesehatan OKU, pada tahun 2023, akses layanan kesehatan di OKU masih memerlukan peningkatan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Salah satu upaya

terbaru termasuk pencanangan Sub PIN Polio 2024 sebagai bagian dari imunisasi nasional untuk meningkatkan cakupan perlindungan kesehatan anak.

Selain itu, Dinas Kesehatan OKU juga mulai menerapkan sistem rekam medis elektronik melalui pelatihan pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) Generik untuk meningkatkan efisiensi layanan Puskesmas. Laporan profil kesehatan menunjukkan adanya fokus pada pemberdayaan puskesmas sebagai garda terdepan dalam edukasi dan pencegahan penyakit. Meski begitu, tantangan utama tetap pada distribusi layanan kesehatan, termasuk keterbatasan tenaga medis di desa-desa tertentu. (Dinkes OKU, 2023)

Berdasarkan hasil pra survei yang sudah dilakukan kepada beberapa responden, fenomena yang ditemukan yaitu sering terjadinya kekurangan obat di UPTD Puskesmas Pengaringan yang mengindikasikan pengelolaan obat atau distribusi logistik dalam penerapan prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Selain itu, tidak adanya *website* atau *platform* untuk mendaftar secara online, yang menunjukkan kurangnya inovasi dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Fenomena ini mencerminkan adanya keterbatasan dalam ketersediaan obat dan kemudahan akses layanan yang memadai bagi masyarakat, sehingga menghambat kualitas pelayanan publik yang seharusnya menjadi prioritas. Diperlukannya evaluasi sistem untuk menentukan kebutuhan dan merancang platform online yang dapat mempermudah proses pendaftaran serta perbaikan penerapan prinsip *good governance* dan pengembangan layanan digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat.

Menurut Saputra *et al.*, (2021) dari segi struktur dan alur pengaduan, sebenarnya UPTD Puskesmas Pengaringan memiliki sistem formal untuk menangani keluhan masyarakat dan standar pelayanan yang harus diikuti, tetapi implementasinya memerlukan peningkatan agar sesuai dengan standar *good governance* yang mencakup transparansi, akuntabilitas dan responsivitas. Dalam mengatasi masalah ini, diperlukan penguatan kepemimpinan yang adil dan kolaboratif, serta pelatihan untuk meningkatkan etos kerja tim di antara para pegawai. Kecamatan Semidang Aji merupakan daerah yang memiliki tantangan dalam hal kesehatan, seperti tingginya angka kematian ibu dan bayi, serta prevalensi penyakit menular yang cukup signifikan. Oleh karena itu, keberadaan UPTD Puskesmas Pengaringan sangat penting untuk memberikan edukasi dan pelayanan yang memadai kepada masyarakat.

UPTD Puskesmas Pengaringan, Kecamatan Semidang Aji juga merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang melayani kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Optimalisasi pelayanan publik di UPTD Puskesmas Pengaringan menjadi hal penting dalam upaya meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat setempat. Penelitian ini akan mengkaji **"Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji"** guna memperoleh gambaran komprehensif mengenai bagaimana prinsip *good governance* diimplementasikan pada unit pelayanan publik tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Pengaringan, Kecamatan Semidang Aji?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang pengaruh penerapan prinsip *good governance* dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Pengaringan, Kecamatan Semidang Aji.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan peneliti seperti yang dinyatakan di atas, diharapkan bahwa penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini akan memberikan manfaat kepada berbagai pihak sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Dapat memahami secara lebih mendalam pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik terutama di sektor kesehatan serta melatih keterampilan analisis dan pengumpulan data terkait implementasi kebijakan publik, peneliti akan mendapatkan wawasan mengenai dukungan serta hambatan penerapan *good governance*, yang dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut atau sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan di masa depan.

#### 1.4.2 Manfaat Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan evaluasi objektif terhadap bagaimana pengaruh penerapan *good governance* berjalan di UPTD Puskesmas Pengaringan, UPTD Puskesmas Pengaringan akan memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik, baik dukungan maupun hambatan. Hasil penelitian dapat digunakan oleh UPTD Puskesmas Pengaringan untuk memperbaiki kinerja pelayanan mereka sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mengoptimalkan tata kelola yang lebih baik.