BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Sesuai dengan kebijakan desentralisasi pelayanan serta visi dan misi pembangunan bidang kesehatan yang dilaksanakan pemerintah, maka melalui instansi terkait Dinas Kesehatan dan berdasarkan Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, pemerintah daerah setempat menyelenggarakan pelayanan publik bidang kesehatan dengan menyediakan fasilitas dan prasarana Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di wilayah kecamatan, di antaranya yaitu di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir.

Program dan kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan Puskesmas tersebut pada hakekatnya selain sebagai perwujudan visi dan misinya dalam rangka memberikan kontribusi untuk mendukung pembangunan kesehatan masyarakat juga diharapkan dapat membina dan mempertahankan citra pelayanannya di kalangan publik. Meskipun menghadapi berbagai tantangan serta keterbatasan, namun Puskesmas harus selalu berupaya mempertahankan citra pelayanan yang baik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui program dan kegiatan pelayanannya.

Pukesmas Bangko Kanan merupakan salah satu Puskesmas yang terdapat di Kabupaten Rokan Hlir yang berada di Desa Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako, yang mana pada dasarnya selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik di bidang kesehatan kepada masyarakat setempat. Adapun kegiatan pelayanan publik bidang kesehatan yang telah dilaksanakan di Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako dapat dilihat perkembangan jumlah kunjungan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

untuk Rawat Jalan dan Rawat Inap selama tahun 2012 – 2015 di Puskesmas tersebut sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako selama tahun 2012 – 2015

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan			Jumlah Kunjungan Rawat Inap		
		Laki-laki	Perempuan	Total	Laki-laki	Perempuan	Total
1.	2012	2.305	2.830	5.135	14	10	24
2.	2013	2.560	3.145	5.705	20	15	35
3.	2014	2.842	3.498	6.340	24	18	42
4.	2015	4.200	4.800	9.000	124	94	218

Sumber : Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap pada Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako cenderung meningkat selama tahun 2012 – 2015. Adapun pelayanan kesehatan untuk pasien Rawat Jalan antara lain yaitu perawatan luka ringan, malaria, diare, TBC, gigi dan mulut, penyakit telinga, hidung, dan tenggorokan (THT), serta pelayanan kesehatan ibu hamil, kesehatan bayi dan balita. Sementara pelayanan kesehatan untuk pasien Rawat Jalan antara lain yaitu perawatan luka berat, penyakit Demam Berdarah Dengue (DBD), pertolongan/perawatan persalinan dan sebagainya.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan di Pukesmas. Namun dikarenakan belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan tersedia dibandingkan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani, sehingga sebagian masyarakat masih enggan berobat ke Pukesmas dan lebih memilih berobat di rumah sakit meskipun dengan biaya yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

relatif mahal. Hal tersebut antara lain dikarenakan keterbatasan prasarana dan fasilitas yang tersedia seperti kurang memadainya ketersediaan tenaga medis/ tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan, obat-obatan, serta peralatan praktek perawatan kesehatan. Dari prasurvei yang dilakukan bahwa fasilitas rawat inap yang tersedia hanya satu unit, sementara fasilitas unit gawat darurat baru tersedia sejak bulan April tahun 2016, dan dokter spesialis hanya ada untuk spesialis perawatan gigi, sedangkan obat-obatan yang tersedia belum memadai sesuai kebutuhan pasien yang dilayani.

Ketersediaan tenaga medis atau tenaga kesehatan serta tenaga non kesehatan di Puskesmas merupakan faktor penting untuk mendukung berlangsungnya kegiatan pelayanan kesehatan sebagaimana yang diharapkan. Adapun tenaga medis/kesehatan dan non kesehatan yang ada di Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Tenaga Medis/ Kesehatan dan Tenaga Non Kesehatan Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Tahun 2016

No.	Tenaga Medis/ Non Medis	Bidang Tugas/ Pendidikan		Jumlah (orang)
1.	Tenaga Medis/ Kesehatan	1. Dokter	Dokter Umum	5
			Dokter Gigi	1
		2. Tenaga Keperawatan	D3 Keperawatan	25
			SPK	3
		3. Perawat Gigi	D3 Gigi	1
		4. Tenaga Bidan	D3 Bidan	36
		5. Tenaga farmasi	D3 Farmasi	4
		6. Tenaga Sanitarian	D3 Sanitasi	1
		7. Tenaga Terapi Fisik	D3 Fisioterapi	1
		8. Tenaga Keteknisan Medik	D3 Analis SMAK	1 1
2.	Tenaga Non Medis/ Kesehatan	1. Kepala Tata Usaha	SLTA	1
		2. Staf Adminitrasi	SLTA	4
		3. Juru Mudi	SLTA	1
		4. Penjaga Puskesmas	SLTP	1

Sumber : Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan publik yang baik dan bermutu harus memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan, termasuk dalam pelayanan bidang kesehatan. Namun dikarenakan belum maksimalnya pengelolaan manajemen sistem pelayanan berpotensi menghambat pencapaian standar pelayanan minimal, sehingga diduga pelayanan yang diberikan pada Puskesmas tersebut masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugasnya yang lebih cenderung bersikap kurang tanggap terhadap masyarakat yang hendak berobat, kurang tanggapnya petugas/perawat dalam menyambut dan mengurus keperluan pasien yang datang.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan bidang kesehatan kepada masyarakat, juga diperlukan adanya komunikasi yang efektif, sehingga masyarakat penerima layanan memperoleh informasi yang dibutuhkan agar terselenggara pelayanan yang baik dan memuaskan. Namun dikarenakan belum efektifnya komunikasi yang terjalin dengan masyarakat penerima layanan, baik melalui komunikasi secara lisan maupun komunikasi menggunakan tulisan atau sumber serta gambar peraga, dan masih kurang efektifnya penyampaian informasi pelayanan.

Penyelengaraan pelayanan publik pada hakekatnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas, oleh sebab itu dalam penyelengaraan pelayanan publik tidak boleh adanya diskriminasi atau keberpihakan pada golongan/ kelompok sosial tertentu. Namun dalam pelayanan kesehatan oleh Puskesmas tersebut masih terjadi praktek pelayanan yang belum berjalan sesuai prosedur sebagaimana yang ditetapkan dimana adanya sebagian petugas Puskesmas lebih mengutamakan orang-orang yang terdekatnya atau sikap pilih kasih pada kelompok dari golongan tertentu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Fenomena dan gejala dalam pelayanan di Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako yang diuraikan di atas sudah seharusnya mendapat perhatian dan segera diatasi dan dibina oleh instasi terkait, agar nantinya tidak menimbulkan citra negatif bagi kalangan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas tersebut.

Jika dibandingkan dengan Puskesmas lainnya yang ada di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir yaitu Puskesmas Bangko Jaya, maka terdapat perbedaan dengan Puskesmas Bangko Kanan antara lain dalam hal ketersediaan tenaga medis/non medis. Ketersediaan tenaga medis seperti Dokter umum di Puskesmas Bangko Jaya sebanyak 7 orang, sedangkan di Puskesmas Bangko Kanan hanya 5 orang. Di samping itu tenaga bidan yang tersedia di Puskesmas Bangko Jaya sebanyak 38 orang, sedangkan di Puskesmas Bangko Kanan hanya 36 orang.

Pembangunan nasional yang dilaksanakan pada dasarnya bertujuan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan yang mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, dimana bidang kesehatan masyarakat termasuk salah satu aspek penting dalam proses pembangunan yang telah dan akan dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena terwujudnya masyarakat yang memiliki kualitas kesehatan yang baik sangat berperan dalam upaya mendukung pembangunan dan pengembangan sumber daya manusia seutuhnya yang berpotensi mendukung pembangunan secara berkelanjutan.

Oleh sebab itu, pihak pemerintah pada dasarnya selalu berupaya membangun bidang kesehatan masyarakat melalui berbagai kebijakan dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

program yang telah dilaksanakan. Kebijakan dan program pembangunan kesehatan masyarakat yang telah dilaksanakan antara lain yaitu dengan menyediakan berbagai fasilitas dan prasarana kesehatan, sehingga pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, baik untuk masyarakat yang bertempat tinggal di perkotaan maupun pedesaan.

Penyediaan fasilitas dan prasarana kesehatan, terutama bagi masyarakat yang berada di pedesaan tentunya sangat membantu masyarakat setempat mendapatkan pelayanan kesehatan. Terlebih lagi dengan kondisi sosial-ekonomi sebagian masyarakat di pedesaan yang masih membutuhkan dukungan dari pihak pemerintah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, serta keadaan geografis pedesaan, maka keberadaan fasilitas dan prasarana kesehatan yang memadai sangat berperan dalam upaya memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di pedesaan. Oleh sebab itu, pemerintah melalui instansi terkait telah menerapkan kebijakan pelayanan publik di bidang kesehatan dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di wilayah kecamatan yang berada di setiap Kabupaten/ Kota.

Puskesmas yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota berkewajiban melaksanakan pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, pada Pasal 1 angka (2) disebutkan bahwa : “Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya."

Visi pembangunan kesehatan yang harus diselenggarakan oleh Puskesmas adalah tercapainya Kecamatan Sehat menuju tercapainya Indonesia Sehat. Kecamatan Sehat adalah gambaran masyarakat kecamatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan. Gambaran itu berupa masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat, berperilaku bersih, dan sehat (PHBS), serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, sehingga memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. (Hartono, 2010:32)

Misi pembangunan kesehatan yang harus diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya misi pembangunan kesehatan nasional. Misi tersebut yaitu :

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Mendukung kemandirian keluarga dan masyarakat di wilayah kerjanya.
3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, dan masyarakat beserta lingkungannya. (Hartono, 2010:32)

Selanjutnya pada Pasal 4 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, dinyatakan bahwa : "Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat." Sementara itu pada Pasal 5 disebutkan bahwa : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Puskesmas menyelenggarakan fungsi:

a. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya; dan
b. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Dalam menyelenggarakan fungsi Penyelenggaraan Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya, Puskesmas berwenang untuk:

a. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan;
b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan;
d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait;
e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat;
f. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;
h. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan; dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

i. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit. (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014, Pasal 6)

Dalam menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan Usaha Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya, Puskesmas berwenang untuk:

a. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu;
b. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif;
c. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat;
d. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung;
e. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi;
f. Melaksanakan rekam medis;
g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan;
h. Melaksanakan peningkatan kompetensi Tenaga Kesehatan;
i. Mengoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya; dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

j. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan. (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014, Pasal 7)

Demikian pentingnya tugas dan fungsi Puskesmas dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan kesehatan perorangan tingkat pertama di wilayah kerjanya, maka Puskesmas diharapkan dapat membentuk citra yang positif melalui pelayanan publik. Oleh sebab itu, Puskesmas hendaknya mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanannya sehingga memenuhi ketentuan standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini sangat penting untuk dapat mempertahankan citra positif Puskesmas sebagai organisasi publik penyedia layanan kesehatan kepada masyarakat pada khususnya, citra kepemerintahan yang baik pada umumnya, karena masyarakat bisa memperoleh layanan kesehatan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhannya akan layanan kesehatan. Puskesmas adalah agen yang menjalankan misi kemanusiaan untuk masyarakat lapisan bawah.

Apabila dibandingkan dengan pelayanan rumah sakit, pada umumnya terdapat beberapa perbedaan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas, misalnya dalam hal fasilitas dan perlengkapan yang tersedia, serta dari segi pengelolaan manajemen dan organisasi. Fasilitas dan perlengkapan pada rumah sakit seperti fasilitas unit rawat inap cukup tersedia dibadingkan pada Puskesmas, Pada umumnya rumah sakit menyediakan fasilitas UGD, fasilitas terapi, serta tersedianya dokter spesialis yang lebih lengkap seperti spesialis penyakit dalam, spesialis anak, dan sebagainya. Pengelolaan manajemen dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

organisasi pada umumnya ditangani oleh tenaga yang memiliki keahlian dan keterampilan khusus, dan pada umumnya telah memiliki staf yang secara khusus menangani bidang hubungan masyarakat (*public relations*).

Seiring arus globalisasi yang begitu cepat serta era informasi yang berlangsung saat ini, setiap lembaga publik tentunya tidak luput dari penilaian dan opini publik. Opini yang terbentuk pada dasarnya didasari oleh berbagai informasi yang diperoleh beserta pengalamannya yang akhirmya bisa membangun citra tersendiri dari lembaga publik tersebut pada benak publik, baik citra positif maupun citra yang negatif.

Berdasarkan hasil pra survey penulis, sejak didirikannya Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako telah berupaya membangun citra positif, antara lain melalui peningkatan mutu pelayanan, serta menjalin komunikasi yang baik dan harmonis dengan masyarakat. Citra positif tersebut terbentuk dari peran aktif Puskesmas dalam mendukung pembangunan kesehatan masyarakat setempat dengan menerapkan berbagai program dan kegiatan pelayanan kesehatan.

Namun dengan demikian masih terdapat hal-hal yang dapat menimbulkan citra negatif puskesmas akibat belum maksimalnya pelayanan, yang antara lain dikarenakan keterbatasan sarana dan fasilitas yang tersedia yang meliputi sumber daya manusia (tenaga medis/paramedis, pegawai tata usaha), obat-obatan, serta peralatan praktek kesehatan; belum maksimalnya pengelolaan manajemen sistem pelayanan karena pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta arus globalisasi dewasa ini sehingga organisasi atau lembaga pada umumnya cenderung menghadapi persaingan yang semakin kuat. Maka dari itu setiap pimpinan organisasi atau lembaga selalu berupaya mengembangkan keunggulan kompetitifnya melalui pelayanan yang berkualitas agar menciptakan suatu citra yang positif bagi organisasi atau lembaga tersebut di kalangan publiknya.

Pelayanan prima merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam rangka membina citra organisasi atau lembaga publik. Untuk terwujudnya pelayanan publik yang prima maka penyelenggaraan pelayanan harus dapat memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Menurut Pasal 1 angka (6) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal bahwa : "Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal."

Sementara itu menurut Ketentuan Umum Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 741/Menkes/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/ Kota menyatakan bahwa : "Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan selanjutnya disebut SPM Kesehatan adalah tolok ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/ Kota." SPM Kesehatan menurut Pasal 2 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 741/Menkes/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/ Kota berkaitan dengan pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kesehatan yang meliputi jenis pelayanan beserta indikator kinerja dan target Tahun 2010 – Tahun 2015 sebagai berikut :

a. Pelayanan Kesehatan Dasar :

1) Cakupan kunjungan Ibu hamil K4 95 % pada Tahun 2015;
2) Cakupan komplikasi kebidanan yang ditangani 80 % pada Tahun 2015;
3) Cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi kebidanan 90% pada Tahun 2015;
4) Cakupan pelayanan nifas 90% pada Tahun 2015;
5) Cakupan neonatus dengan komplikasi yang ditangani 80% pada Tahun 2010;
6) Cakupan kunjungan bayi 90%, pada Tahun 2010;
7) Cakupan Desa/Kelurahan Universal Child Immunization (UCI) 100% pada Tahun 2010;
8) Cakupan pelayanan anak balita 90% pada Tahun 2010;
9) Cakupan pemberian makanan pendamping ASI pada anak usia 6 - 24 bulan keluarga miskin 100 % pada Tahun 2010;
10) Cakupan balita gizi buruk mendapat perawatan 100% pada Tahun 2010;
11) Cakupan Penjaringan kesehatan siswa SD dan setingkat 100 % pada Tahun 2010;
12) Cakupan peserta KB aktif 70% pada Tahun 2010;
13) Cakupan penemuan dan penanganan penderita penyakit 100% pada Tahun 2010;
14) Cakupan pelayanan kesehatan dasar masyarakat miskin 100% pada Tahun 2015.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Pelayanan Kesehatan Rujukan :

1) Cakupan pelayanan kesehatan rujukan pasien masyarakat miskin 100% pada Tahun 2015;

2) Cakupan pelayanan gawat darurat level 1 yang harus diberikan sarana kesehatan (RS) di Kabupaten/Kota 100 % pada Tahun 2015.

c. Penyelidikan Epidemiologi dan Penanggulangan Kejadian Luar Biasa /KLB Cakupan Desa/ Kelurahan mengalami KLB yang dilakukan penyelidikan epidemiologi < 24 jam 100% pada Tahun 2015.

d. Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat Cakupan Desa Siaga Aktif 80% pada Tahun 2015.

Citra positif suatu organisasi atau instansi penyelenggara pelayanan publik seperti halnya pada pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas tentu tidak akan terwujud jika pelayanan yang diselenggarakan kurang memuaskan. Maka dari itu pimpinan dari organisasi atau instansi penyelenggara pelayanan dan segenap aparatur bawahannya harus selalu berupaya untuk membina dan mempertahankan citra positif organisasi atau instansi tersebut, melalui berbagai program kegiatan yakni memberikan pelayanan yang baik demi terwujudnya kualitas kesehatan masyarakat yang diharapkan. Di samping itu suatu organisasi penyelenggara pelayanan publik juga perlu melaksanakan aktivitas *public relations* (humas) secara efektif untuk mencapai kesuksesan organisasi dalam membangun citra positif sebagaimana yang diharapkan dengan adanya komunikasi timbal balik antara organisasi dengan publik sehingga terwujud saling pengertian dan hubungan yang harmonis serta saling menguntungkan, baik bagi organisasi maupun publiknya. Khususnya di Puskesmas ini bagian *public relations* (humas) tidak ada dalam struktur

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

organisasi, sehingga aktivitas kehumasan dilakukan langsung oleh Kepala Puskesmas.

Citra positif suatu organisasi penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya berguna untuk mendukung tercapainya keberhasilan organisasi tersebut dalam menjalankan berbagai program dan kegiatan pelayanannya kepada masyarakat. Sedangkan bagi masyarakat penerima layanan, citra positif organisasi berarti prestise dan prestasi organisasi yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

Bertitik tolak dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang upaya Puskesmas dalam membina citra positif dalam pelayanan kepada masyarakat, dengan memilih judul penelitian yaitu : "***Upaya Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Dalam Membina Citra Positif Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat"***.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih terbatasnya sarana dan fasilitas yang tersedia yang meliputi sumber daya manusia (tenaga medis/ paramedis, pegawai tata usaha), obat-obatan, serta peralatan praktek kesehatan.
2. Belum maksimalnya pengelolaan manajemen pelayanan karena pelayanan kesehatan yang diberikan masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Belum efektifnya komunikasi yang terjalin antara instansi dengan masyarakat penerima layanan kesehatan, baik melalui komunikasi secara lisan maupun komunikasi menggunakan tulisan atau sumber serta gambar peraga, serta masih kurang efektifnya penyampaian informasi kepada masyarakat terkait pelayanan kesehatan.
4. Masih adanya praktek pelayanan yang belum berjalan sesuai prosedur sebagaimana yang ditetapkan.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu : ***Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako dalam membina citra positif dalam pelayanan kepada masyarakat?.***

D. Rumusan Masalah

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota yang berkewajiban melaksanakan pelayanan publik yang baik di bidang kesehatan masyarakat. Maka dari itu Puskesmas hendaknya mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan senatiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanannya sesuai standar pelayanan yang diharapkan. Hal ini sangat penting agar Puskesmas dapat membina dan mempertahankan citra positif sebagai lembaga publik penyedia layanan kesehatan kepada masyarakat.

Demikian pula halnya pada Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako, sebagai salah satu lembaga publik di dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan publik di bidang kesehatan kepada masyarakat setempat yang membutuhkan.

Namun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Puskesmas sebagai instansi penyelenggara pelayanan kesehatan masih menghadapi keterbatasan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan citra positifnya. Dalam upaya membina citra positif maka organisasi harus mampu membina hubungan yang baik dengan masyarakat melalui kegiatan dan mutu pelayanannya. Di samping itu organisasi juga harus dapat mengkomunikasikan kebijakan yang diterapkannya secara efektif sehubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : :

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk dapat membina citra positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Apasaja faktor penghambat yang dihadapi oleh Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk dapat membina citra positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan tersebut di atas, maka tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk dapat membina citra positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat yang dihadapi Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk dapat membina citra positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
   a. Sebagai sumbangan pemikiran untuk pengembangan kajian studi ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan pembinaan citra organisasi.
   b. Sebagai referensi dan sumber informasi bagi peneliti atau pihak lainnya yang bermaksud mengadakan penelitian pada bidang kajian yang sejenis.
2. Manfaat Praktis
   a. Sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi instansi terkait dalam rangka mengembangkan komunikasi yang efektif untuk membina serta mempertahankan citra organisasi di tengah-tengah masyarakat.
   b. Sebagai wadah bagi peneliti untuk dapat mengembangkan serta menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dalam perkuliahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :