

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Coste & Tudor (2013) dalam penelitiannya berpendapat bahwa kinerja organisasi, dapat ditunjukkan oleh kinerja pelayanan di sektor publik. Mereka juga menyampaikan, bahwa informasi berkualitas tinggi, transparansi cara mereka menggunakan uang publik dan penggunaan sumber daya merupakan elemen yang sangat penting bagi organisasi publik, untuk menghilangkan ketidakpercayaan dalam kualitas layanan. Berry et al (1988) dalam Antonacopoulou & Kandampully (2000) berpendapat bahwa kinerja manusia memainkan peran utama dalam persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Dari pendapat tersebut, maka organisasi yang bergerak di sektor publik, sangat mengandalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Karyawan menjadi kekuatan dari organisasi sektor jasa. Mereka berinteraksi langsung dengan konsumen sebagai pengguna jasa. Untuk

itulah maka kinerja organisasi dapat tercermin dari kinerja karyawan dalam pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen.

Antonacopoulou & Kandampully (2000) berpendapat bahwa karakteristik penyediaan layanan meningkatkan pentingnya manusia dalam mendefinisikan dan menentukan kualitas layanan yang dialami oleh pelanggan. Disampaikan juga bahwa pelayanan prima berasal dari pengalaman pribadi ketika pelanggan berinteraksi dengan penyedia layanan. Poin ini juga menyoroti bahwa penyedia layanan memiliki kapasitas melalui sentuhan pribadi mereka untuk menentukan pelayanan prima dan untuk menambah nilai layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dari sini, karyawan harus memahami benar akan pentingnya meningkatkan kinerja mereka agar dapat memberikan layanan berkualitas tinggi terhadap konsumen. Layanan berkualitas tinggi ini seringkali dikenal dengan Service Excellence atau pelayanan prima. Pelayanan tidak bisa hanya diberikan secara asal-asalan. Karena hasil dari berkualitas atau tidaknya pelayanan tersebut

langsung dirasakan oleh pengguna jasa, dan langsung berimbas pada kelangsungan organisasi tersebut. Zeithaml (1987) dalam Parasuraman et al (1988) menyampaikan bahwa persepsi kualitas adalah penilaian konsumen tentang keunggulan atau superioritas keseluruhan entitas. Tidak hanya kepada pelanggan, akan tetapi dalam internal organisasi juga harus diterapkan, seperti dikemukakan oleh Andrews et al (2009) bahwa interaksi antara struktur, strategi, dan lingkungan dapat menjadi bagian integral dari model kinerja pelayanan publik masa depan. Perkembangan jaman menuntut penyedia layanan untuk berkembang juga. Harus selalu diupayakan untuk menyesuaikan kinerja pelayanan yang sesuai dengan perkembangan jaman. Bukan hanya di fokuskan pada petugas pelayanan saja, akan tetapi kesemuanya ikut andil dan berinteraksi untuk mengupayakan pelayanan yang prima.

Parasuraman et al (1988) menyampaikan bahwa persepsi kualitas layanan adalah penilaian global, atau sikap, yang berkaitan dengan pelayanan prima. Mewujudkan kinerja

pelayanan yang prima bukan hanya terfokus pada staff saja, tetapi manajer harus berperan serta memastikan bahwa kinerja pelayanan karyawan berjalan dengan prima. Disampaikan Crotts et al (2005) jika organisasi harus bergantung pada karyawannya untuk memastikannya memenuhi misinya, manajer harus menghabiskan waktu dan melakukan upaya untuk mengaudit semua hal yang mereka lakukan, setiap kebijakan yang mereka tulis, bentuk yang mereka rancang, sistem yang mereka buat, perayaan yang mereka pegang, dan cerita yang mereka sampaikan untuk memastikan bahwa mereka semua mengirim pesan yang sama kepada karyawan dan pelanggan mereka. Kassahun (2007) Hubungan antara praktik manajemen dan kinerja karyawan, yang pada akhirnya mungkin memiliki dampak signifikan pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Boyne (2003) Kinerja pelayanan publik tunduk pada pengaruh sistematis. Perbedaan antar organisasi dalam output dan hasil layanan tidak hanya acak atau melampaui penjelasan ilmiah. Sesuai dengan penelitian tersebut, manajer atau pimpinan harus turut serta aktif

berkomunikasi baik dengan karyawan maupun pelanggan. Karena semuanya harus satu bahasa dalam penyampaian, agar tidak terjadi kesimpangsiuran dan kesalah pahaman. Selain itu, pimpinan tidak boleh lepas tangan dan harus tetap mengawasi kinerja pelayanan karyawannya.

Salah satu wujud pelayanan di sektor publik yang dimiliki oleh pemerintah adalah pelayanan dalam hal memenuhi kebutuhan akan kesehatan bagi masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang biasa disingkat dengan sebutan Puskesmas menjadi salah satu dari beberapa sarana kesehatan yang disediakan pemerintah untuk memberi pelayanan dalam hal kesehatan bagi masyarakat. Seiring meningkatnya kondisi sosial dan tingkat pendidikan pada masyarakat, meningkat juga tingkat kesadaran dan kebutuhan untuk hidup lebih sehat. Keadaan itu berimbas pada meningkatnya keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan bagi kesehatan mereka dengan yang lebih bermutu, lebih berorientasi pada konsumen, juga lebih nyaman, sehingga mengakibatkan semakin diperlukan juga kinerja pelayanan yang prima. Perry

& Buckwalter (2010) Perubahan tersebut hasil dari pertumbuhan karena mereka adalah pintu keluar dari massa petahana pekerjaan pindah ke tahap lain dari kehidupan mereka. Transisi inilah yang akan mengubah layanan publik. Puskesmas itu sendiri, berperan sangat strategis untuk dapat meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Keberadaannya sebagai layanan jasa kesehatan pemerintah pada lini terkecil. Berinduk pada Dinas Kesehatan Kabupaten, dan berdiri di setiap kecamatan di area Kabupaten, Puskesmas cukup banyak berinteraksi dengan konsumen berbagai kalangan. Beragam baik dari segi gender, pendidikan, maupun kemampuan finansialnya. Oleh sebab itu, maka karyawan-karyawan Puskesmas sangat diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan prima, dengan mutu yang tinggi dan pengguna jasanya dapat merasa puas, sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat seluruh lapisan dapat terjangkau. Nazir & Islam (2017) pengaruh positif dari dukungan organisasi yang dirasakan pada kinerja karyawan dan komitmen afektif. Selain itu, hubungan ini juga telah ditemukan dimediasi oleh

keterlibatan karyawan. Pada tahun 2016, Menteri Kesehatan Republik Indonesia juga sudah mengeluarkan peraturan nomor 44, tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. Disampaikan bahwa dukungan sumber daya yang memadai sangat diperlukan. Termasuk di dalamnya jenis, jumlah juga fungsi dan kompetensinya. Hal tersebut sesuai standar yang ditetapkan, dan dapat tersedia tepat waktu saat akan digunakan. Adapun jika ketersediaan sumber daya tersebut ternyata terbatas, maka tetap akan dikelola dengan sebaik-baiknya, sehingga tetap dapat tersedia dan tidak menghambat jalannya pelaksanaan pelayanan.

Kinerja pelayanan karyawan yang rendah dapat menimbulkan buruknya citra pada Puskesmas. Ketika ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang didapatkannya, kemudian mereka akan menyampaikan hal tersebut kepada rekan-rekannya. Dan sebaliknya juga, apabila dapat memberikan kinerja pelayanan yang bertambah baik, akan menjadikan salah satu nilai positif bagi Puskesmas. Dikarenakan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan

yang telah diberikan oleh Puskesmas. Radford M. L. (2008) pelayanan prima dihadirkan untuk membangun hubungan positif dengan pelanggan. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanannya, Puskesmas dapat melihatnya dari para pasien. Yaitu dilihat dari umpan balik yang terlihat dan diberikan oleh para pasien kepada Puskesmas tersebut, sehingga umpan balik yang didapatkan itulah yang dapat dijadikan masukan dalam hal peningkatan kinerja pelayanan. Parasuraman et al (1988) mengembangkan instrumen yang disebut SERVQUAL untuk menilai persepsi pelanggan tentang kualitas layanan dalam organisasi layanan . Ada lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Era digitalisasi memungkinkan Masyarakat lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan ataupun kritik terhadap pelayanan publik. Karena itu, peran karyawan puskesmas sangat diperlukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pada masyarakat tertentu, mereka akan bisa membandingkan dan menilai kinerja petugas pelayanan Puskesmas secara awam hanya dengan persepsi mereka terhadap output yang

mereka terima. Bahkan dapat ditemukan beberapa rekam jejak digital tentang keluhan terhadap pelayanan yang mereka terima di beberapa Puskesmas, salah satunya adalah keluhan terhadap pelayanan Puskesmas Playen II. Terkait hal tersebut di atas, tentu sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan Puskesmas dalam rangka peningkatan pelayanan yang prima. Tidak hanya pelayanan secara medis saja, tetapi secara menyeluruh. Khususnya karyawan yang berhubungan dengan pelayanan, karena sehari-harinya merekalah yang berinteraksi dengan pengguna jasa Puskesmas. Kesan yang mereka berikan kepada pengguna jasa tersebut akan menjadi kesan dari Puskesmas tersebut. Pelayanan yang mereka berikan kepada pengguna jasa tersebut akan dianggap sebagai pelayanan dari Puskesmas tersebut. Hal ini satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

Salah satu artikel dari Manajemen-Pelayanankesehatan.net (04/07/18) yang mengutip dari harianjogja.com, disampaikan oleh Staff Mutu Pelayanan Kesehatan Dinkes Gunungkidul, Anjarwati bahwa ada delapan

puskesmas di Kabupaten Gunungkidul yang belum terakreditasi, dimana salah satu kendala sehingga belum terakreditasi adalah kualitas SDM nya. Puskesmas Playen II kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu diantara delapan Puskesmas tersebut. Kinerja pelayanan juga menjadi sangatlah penting jika dilihat dari Peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia, khususnya Nomor 46 tahun 2015 yang memuat tentang Akreditasi Puskesmas. Penilaian akreditasi puskesmas yang juga mengelompokan tiga kelompok pelayanan di Puskesmas sebagai pertimbangan penilaian. Selain itu, masyarakat sebagai pengguna juga merupakan elemen penilaian, diantaranya,

1. Pengguna pelayanan diikutsertakan secara aktif untuk memberikan umpan balik tentang mutu, kinerja pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan Puskesmas.
2. Ada proses identifikasi terhadap tanggapan masyarakat tentang mutu pelayanan.

3. Ada upaya menanggapi harapan masyarakat terhadap mutu pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan.

Di Kecamatan Playen kabupaten Gunungkidul ada dua Puskesmas, yaitu Puskesmas Playen I dan Puskesmas Playen II. Sama sama berada dalam satu kecamatan, ternyata Puskesmas Playen I sudah terakreditasi, sedangkan untuk Puskesmas Playen II belum terakreditasi. Melihat dari fakta tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang bagaimana upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas Playen II Kabupaten Gunungkidul dengan pendekatan SERVQUAL model.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas Playen II kabupaten Gunungkidul dengan pendekatan SERVQUAL model.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan mengkaji tentang upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas Playen II kabupaten Gunungkidul dengan pendekatan SERVQUAL model.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberi gambaran bagi Puskesmas Playen II dan Dinas Kesehatan Gunungkidul bahwa kinerja organisasi dapat dinilai dari kinerja pelayanan publik. Karena itu, penting sekali untuk memperhatikan keluhan masyarakat, dan kemudian memberi masukan tentang apa saja yang perlu diupayakan dalam meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan Puskesmas Playen II. Yang jika kinerja pelayanan karyawan mencapai pelayanan yang prima, maka juga akan meningkatkan citra yang positif bagi Puskesmas-Puskesmas lainnya di Gunungkidul.