

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok tertentu dalam upaya untuk memberikan suatu kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan termasuk tugas yang hakiki yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Dimana dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa untuk berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap anggota masyarakat sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

Mengayomi dan melayani masyarakat adalah fungsi utama dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut, pemerintah harus bisa bertindak secara objektif, netral dan tidak diskriminatif. Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan tersebut tidak boleh mendahulukan teman, kerabat, kelompok-kelompok tertentu ataupun orang-orang yang memiliki uang dan berkuasa. Pelayanan yang diberikan juga harus bisa berjalan secara efisien dan efektif, sehingga menciptakan *good governance*.

Pengertian istilah *good* adalah nilai-nilai yang sesuai dengan keinginan rakyat atau nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, yaitu kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Selain itu, istilah *good* merupakan aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Menurut Pinto (1994), istilah

governance mengandung arti praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam mengelola urusan pemerintahan secara umum, dan pembangunan ekonomi khususnya.¹

Good governance mempunyai makna tata pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan negara yang baik ataupun administrasi negara yang baik. Penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas diakui sebagai landasan awal bagi terwujudnya tata pemerintahan yang baik secara umum. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya.

Sejalan dengan perkembangan masyarakat, kebutuhan akan pelayanan publik pun semakin meningkat. Seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan administrasi kependudukan maupun lainnya di desa terus di lakukan. Meski demikian, bentuk layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berdasarkan *good governance* harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya berdasarkan undang-undang.² Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya serta efektivitas dan efesiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif/effesien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.

¹ Dr. Sahya Anggara, 2014. *Kebijakan Publik*. Solo. Pustaka Setia. Hal. 41

² R. Melisa Bella. 2014. *Jurnal Transparansi : Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong*. Tanjung Pinang

Pelayanan publik yang di selenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good governance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik di dukung dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Penyelenggaraan pemerintah dalam konteks otonomi daerah di harapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Desa memiliki kewajiban dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Guna mewujudkan hal tersebut, UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa telah menjamin kewenangan lokal berskala desa, dimana salah satunya adalah kewenangan melakukan pembinaan kesehatan masyarakat. Perwujudan kegiatan dalam rangka pembinaan kesehatan masyarakat, sebagaimana dimaksudkan dalam **Permendesa No 1 Tahun 2015, pasal 34** diantaranya adalah pengembangan pos kesehatan desa atau polindes, pengembangan tenaga kesehatan desa, pengelolaan dan pembinaan posyandu, pembinaan dan pengawasan upaya kesehatan.

Keadaan Desa Sawo termasuk dalam kategori belum maju dengan fasilitas-fasilitas umum seperti lapangan olahraga, tempat ibadah, dan tempat pelayanan kesehatan desa yang biasa di sebut Polindes. Di karenakan mayoritas masyarakat Desa Sawo beragama islam, maka musholah dan masjid merupakan bangunan yang wajib ada di setiap dusun. Untuk fasilitas kesehatan, Desa Sawo memiliki polindes yang menjadi pusat pelayanan kesehatan masyarakat. Polindes Desa Sawo berfungsi untuk Posyandu balita dan anak-anak, posyandu lansia dan ada juga senam lansia. Kegiatan lain seperti donor darah juga di lakukan setiap 1 bulan atau beberapa bulan sekali. Polindes juga berfungsi untuk menangani ibu bersalin atau KB (keluarga berencana), pelayanan ibu dan anak. Polindes juga tempat untuk imunisasi dan pelayanan pemeriksaan keluhan ringan dan umum.

Polindes di Desa Sawo di kelola oleh seorang bidan Desa yang buka setiap hari senin hingga kamis dari pukul 08.00-12.00. Sebenarnya, masyarakat Desa Sawo jarang sekali melakukan pemeriksaan kesehatan di polindes karena lebih memilih datang ke puskesmas maupun ke praktek bidan desa yang harus mengeluarkan biaya. Polindes Desa Sawo pada prakteknya lebih banyak berfungsi hanya sebagai sarana imunisasi dan posyandu lansia. Padahal di beberapa desa yang lain Polindes di gunakan untuk pemeriksaan umum dan masyarakat boleh meminta obat dengan keluhan yang wajar. Bahkan beberapa polindes melayani masyarakat tidak di jam-jam tertentu.

Berdasarkan Hasil pengamatan saya, terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah desa Sawo kepada masyarakatnya. Kualitas pelayanan publik kesehatan yang ada di desa Sawo terbilang masih sangat rendah dan belum tepat sasaran. Atas hal tersebut diatas, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul Inovasi Tata Kelola Pemerintah Desa Sawo dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan di Polindes Desa Sawo Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto).

1.2. Rumusan masalah

Bedasarkan uraian riil di atas, maka dapat di rumuskan pertanyaan dalam penelitian sebagai berikut :

Bagaimana inovasi tata kelola pemerintah Desa Sawo dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di Desa Sawo ?

1.3. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui inovasi tata kelolah pemerintahan Desa Sawo.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Polindes di Desa Sawo Kec. Kutorejo Kab. Mojokerto.

1.4. Manfaat penelitian

1. Memahami tentang pelayanan di Desa Sawo Kecamatan Kutorejo Mojokerto.
2. Penelitian ini di harapkan bisa bermanfaat sebagai bahan informasi dan pengembangan bagi masyarakat perihal pelayanan Kesehatan di Desa Sawo Kecamatan Kutorejo Mojokerto. Di harapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat, ataupun sebagai pengembangan penelitian selanjutnya.

1.5. Batasan masalah

Agar penelitian yang di harapkan lebih terfokus dan mendalam, maka peneliti membatasi diri tentang hal-hal yang berkaitan dengan dengan penelitian, yaitu :

1. Tata kelola dalam pelayanan kesehatan di Desa sawo adalah suatu rangkaian proses, kebiasaan, kebijakan, aturan yang memengaruhi pengelolaan, serta pengontrolan suatu organisasi.
2. Pelayanan publik adalah aparatur pemerintah memberikan pelayanan atau kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan publik memiliki dua jenis yaitu pelayanan publik pemerintah yang mencakup : fisik, nonfisik, administratif. Dan pelayanan privat adalah pelayanan yang harus membayar (tidak ada monopoli).