

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan standar kinerja pemerintah yang paling umum. Publik bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterima, sehingga pelayanan publik di semua kementerian/sector sangat fundamental. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, aman, murah dan bertanggung jawab.¹

Pada pelayanan sector publik menjadi suatu keharusan mewujudkan pelayanan prima yang harus dipenuhi oleh pemerintah untuk membuat ketersediaan pelayanan publik yang mudah, terjangkau, dan merata. Kualitas pelayanan publik harus ditingkatkan dan dipenuhi agar pelayanan publik mampu melayani masyarakat dengan optimal.

Pelayanan publik tak terkecuali dari pelayanan kesehatan yang memadai bagi masyarakat luas. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang sangat strategis dari tahun ke tahun, karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat sampai saat ini, tidak terlihat perubahan yang signifikan dan berarti diikuti oleh masih banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara itu, implementasi dari bidang kesehatan ini sangatlah luas pada semua bidang, baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya.²

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap orang. Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab utama pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, di samping pelayanan medis sederhana yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan. Pemerintah daerah dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai dan mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

¹Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

²Anifa Rully Inayati, and Agus Widiyarta. 2018. "Penerapan Standart Pelayanan Minimal (Spm) Kesehatan Ibu Hamil Di Puskesmas Jatirogo Kec. Jatirogo Kab. Tuban." 8(1):54-61.

Pelayanan kesehatan dasar meliputi lingkungan yang sehat, pencegahan penyakit, peningkatan kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan, ketersediaan dan keterjangkauan obat, dan perbaikan gizi masyarakat. , kesehatan individu dan masyarakat, pembiayaan kesehatan masyarakat, dan pemberdayaan individu, keluarga, dan masyarakat untuk berperilaku tepat. dengan cara yang sehat. Pelayanan kesehatan dasar ini terutama bertanggung jawab atas setiap Puskesmas di sub bagiannya karena Puskesmas ini merupakan fasilitas kesehatan terdekat dengan masyarakat.³

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang optimal diwujudkan melalui Puskesmas untuk memudahkan pelayanan kesehatan hingga ke lingkungan terkecil di masyarakat. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja.⁴

Pada masa pandemi seperti saat ini tentunya kualitas pelayanan harus lebih di tingkatkan sesuai dengan protokol kesehatan untuk mengurangi kenaikan angka Covid-19 di Indonesia. Sebagai penyedia layanan kesehatan, puskesmas sangat berperan penting khususnya sebagai pelaksana vaksinasi COVID-19 dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dari segi manajemen pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan yang memadai dan sumber daya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna memberikan kepuasan kepada pengguna Puskesmas.

Perlu adanya patokan yang menjadikan standar pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan Vaksinasi Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan. Keberadaan standar dalam pelayanan kesehatan akan memberikan manfaat, antara lain mengurangi variasi proses, persyaratan profesi bagi pegawai, dan dasar untuk mengukur mutu. Hal ini dapat menjamin keselamatan pasien dan petugas kesehatan.⁵

³Agus Widyarta, and Ertien Rining N.2016”*Pelayanan Kesehatan Dari Prespektif Participatory Governance.*”*Jurnal Dinamika Gorvanance* 6(1):23-42.

⁴Kemendes .2004.”DEPKES RI.”*CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison* 2004:352..

⁵Rizanda Machmud.2008.”*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.*” *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 2(2):186-90

Berdasarkan PMK No 84 Tahun 2020 pengertian vaksin adalah produk biologi yang berisi antigen berupa *mikroorganisme* yang sudah mati atau masih hidup tetapi sudah dilemahkan, yang masih utuh atau bagiannya, bisa juga berupa toksin *microorganisme* yang telah diolah untuk menjadi taksoid atau protein rekombinan, yang ditambahkan dengan zat lainnya, yang jika diberikan kepada seseorang akan menimbulkan efek kebal spesifik secara aktif terhadap penyakit tertentu khususnya penyakit yang disebut *Corona Virus Disease 2019* atau disebut juga COVID-19 yang merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh *Savere Acute Respiratory Syndrom Coronavirus 2*.⁶

Program Vaksinasi Covid-19 dosis I dan II di wilayah Puskesmas Bosar Maligas telah berjalan di berbagai faskes, kelurahan maupun desa setempat dengan sasaran masyarakat di wilayah tersebut, dalam rangka mensukseskan program ini Personel Bintara Pembina Desa (Babinsa) Koramil 07/Pasar Baru Jararan Kodim 02/07 Simalungun Serka Budi dan rekannya turun kelapangan guna mendampingi dan memantau kegiatan tersebut yang diadakan di Puskesmas Bosar Maligas.

Kegiatan pendampingan ini dilakukan guna untuk memberikan rasa aman bagi warga. "Vaksin Covid-19 ini aman dan halal, jadi jangan percaya akan hoax yang beredar di masyarakat dan sosial media. Efek samping dari vaksin ini biasanya hanya sedikit ngantuk dan lapar saja karena saya sudah di Vaksinasi jadi saya sudah merasakannya" pungkasnya.

Kegiatan tersebut turut serta dihadiri oleh, Camat Bosar Maligas Bapak Gerhard Lubis S.H, Kanit Binmas Polsek Bosar Maligas Ipda J.Tarigan beserta anggota, Lurah Bosar Maligas Bapak Jusuf Sembiring dan Seluruh Vaksinasi masyarakat Kelurahan Bosar Maligas.⁷

Akan tetapi di tengah upaya Pemerintah mempercepat Vaksinasi Covid-19, muncul keluhan dari warga yang merasa dilema terhadap kualitas dari vaksin itu sendiri, pasalnya banyak tersebar kabar bahwa efek samping dari dosis Vaksin itu sendiri sangat membahayakan bagi kesehatan.

⁶Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang *Standart Teknis Pemenuhab Mutu Pelayanan Dasar Pada Standart Pelayanan Minimal bidang Kesehatan*.

⁷Ryan Sinaga.2021."Pantau Serta Dampingi Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 Dilakukan Personel Jajaran Kodim 0207/Simalungun.

Hal ini menjadi PR lebih bagi Pemerintah khususnya Pemerintah Desa untuk memaksimalkan program ini, sehingga kebijakan-kebijakan lokal yang mengatakan setiap warga yang tidak di Vaksin hak untuk mendapatkan Bantuan Sosial (BanSos) nya dicabut.

Aturan ini tertuang di dalam Peraturan Presiden(PerPres) Nomor 14 Tahun 2021, tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 Tentang Pengadaan Vaksin dan Penanggulangan Pandemi Covid-19.⁸ Aturan mengenai sanksi tertuang di dalam Pasal 13A Ayat 4. Kemudian di dalam ayat 5 disebutkan pengenaan sanksi akan dilakukan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah, atau badan sesuai dengan kewenangannya.⁹ Akan tetapi kebijakan ini malah menimbulkan kecurigaan bagi sebagian orang yang menentang Vaksin. Mereka berfikir bahwa kebijakan itu dibuat hanyalah semata mata untuk kepentingan pribadi Pemerintah untuk mendapatkan Pendanaan lebih dari Pemerintah Pusat

Kecurigaan Masyarakat semakin memuncak karna sanksi-sanksi tersebut seperti sebuah paksaan untuk mereka, terlebih lagi baru baru ini muncul juga Peraturan yang mengatakan bahwa Warga yang masih memiliki anak yang bersekolah jika tidak melakukan Vaksin, maka anak dari yang orang tua tersebut tidak boleh mengikuti Pembelajaran Tatap Muka di Sekolahnya.

Hal ini yang menjadi pemicu Penulis untuk melakukan Penelitian Tentang Birokrasi dan Pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Bosar Maligas, apakah Birokrasi dan Pelayanan Publik di Kecamatan tersebut sudah mencapai target yang di inginkan Pemerintah, apakah Pelayanan di Kecamatan tersebut sudah memenuhi Syarat-syarat yang ada. Hal inilah yang akan Penulis jelaskan di Penelitian ini.

A. Rumusan Masalah

Dari penjelasan saya di atas adapun rumusan masalah dalam proposal saya ini adalah :

1. Bagaimana Birokrasi Pemerintahan di Kecamatan Bosar Maligas dalam menghadapi Pandemi Covid-19 ?

⁸Perpres Nomor 14 Tahun 2021, Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 Tentang Pengadaan Vaksin.

⁹PerPres Nomor 14 Tahun 2021 Pasal 13A.

2. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan publik terkait Vaksinasi Covid-19 ?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mempelajari tentang Pelayanan Kesehatan yang ada di Puskesmas Bosar Maligas.
2. Untuk mengetahui perkembangan Vaksinasi di Kecamatan Bosar Maligas.
3. Untuk mengetahui cara kerja dari para tenaga Pelayanan Kesehatan.
4. Untuk menambah sedikit keilmuan dalam bidang Pelayanan Kesehatan khususnya bagi saya dan pembaca.

C. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat secara akademis :
Kesimpulan pada observasi ini diharapkan bisa memberikan pemahaman tentang Birokrasi dan Pelayanan Publik.
2. Manfaat secara teoritis
Memberi sebuah ilmu pengetahuan tentang Pelayanan Publik dan Vaksinasi di Kecamatan Bosar Maligas dan diharapkan dapat mendedikasikan kepada masyarakat lainnya.
3. Manfaat untuk diri sendiri
Memudahkan untuk melakukan penelitian lapangan, memberi penjelasan tentang rencana dan tujuan dari penulis supaya memudahkan para pembaca memahami tentang Pelayanan Kesehatan.
4. Manfaat untuk masyarakat
Memberi ilmu tentang kesadaran pentingnya Pelayanan Kesehatan Kecamatan Bosar Maligas di masa Covid-19.
5. Manfaat untuk Birokrasi Pemerintahan
Menjadi Evaluasi dalam mengembangkan FasKes di Kecamatan Bosar Maligas dalam penanganan dan penanggulangan Vaksin Covid-19 .

D. Batasan Istilah

Demi mengetahui akar permasalahan penelitian ini, saya membuat beberapa batasan istilah terhadap penelitian ini, antara lain:

1. Birokrasi dan Pelayanan Publik

Secara umum makna dari Pelayanan itu sendiri adalah bahwa

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi maupun penyampaian proses pelayanan itu sendiri.¹⁰

2. Vaksinasi

Secara umum pengertian Vaksinasi adalah pemberian vaksin untuk membantu sistem imun mengembangkan perlindungan diri dari penyakit.¹¹

3. Kecamatan Bosar Maligas

Kecamatan Bosar Maligas adalah sebuah Kecamatan yang terletak di Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara, yang mana di Kecamatannya terdiri dari 15 Desa/Kelurahan,¹²

E. Kajian Terdahulu

Ada beberapa kajian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian saya Birokrasi dan Pelayanan Publik Studi kasus Pelayanan pemberian Vaksin di Kecamatan Bosar Maligas.

1. Jurnal publik yang disusun oleh Maharani Ulfa Fadhilah, Umi Fauziyah, Adellia Ammertia Cahyani, Lukman Arif, yang berjudul Evaluasi Pelayanan Vaksin Covid-19 (studi kasus Puskesmas Mojo kota Surabaya. Mereka menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Vaksin COVID-19 di Puskesmas Mojo Kota Surabaya dapat diukur dari 5 sisi dimensi pelayanan publik menurut Parasuraman dan Zeithami dalam (Hardyansyah 2011). yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa proses pelayanan vaksinasi COVID19 di Puskesmas Mojo Kota Surabaya sudah memuaskan dan sesuai dengan pelaksanaan pelayanan berdasarkan PMK No 84 Tahun 2020.¹³
2. Buku yang ditulis oleh : Dr. Rahman Mulyawan, Tahun 2016 , judul yang diangkat adalah "*Birokrasi dan Pelayanan Publik*". Buku ini mengulas tentang Birokrasi dan Pelayanan

¹⁰Dr.Rahman Mulyana dalam buku "*Birokrasi dan Pelayanan Publik 2016.hal.42*."

¹¹<http://g.co/kgs/AJsWHL> *Vaksinasi*, diakses sabtu 14 februari 2022 pukul 12:53.

¹²http://id.m.wikipedia.org/wiki/Bosar_Maligas,_Simalungun ,diakses sabtu 14 februari 2022 pukul 12:55.

¹³Maharani Ulfa Fadhilah,Umi Fauziyah,Adellia Ammertia Cahyani,Lukman Arif,yang berjudul *Evaluasi Pelayanan Vaksin Covid-19(studi kasus Puskesmas Mojo kota Surabaya.Mereka menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Vaksin COVID-19 di Puskesmas Mojo Kota Surabaya*.

Publik seperti Peranan Birokrasi dalam pemberian Pelayanan Perizinan, Kualitas Pelayanan, Dll. Di dalam Buku ini terdapat beberapa pandangan menarik dari Anthony Giddens , yang mengemukakan adanya 3 macam pengertian birokrasi yang berkembang saat ini yakni: *Pertama*, birokrasi dalam pengertian yang baik atau birokrasi rasional. *Kedua*, birokrasi dalam pengertian sebagai penyakit seperti diungkap oleh Karl Marx, H.Laski, Robert Michels. *Ketiga*, birokrasi dalam pengertian netral artinya tidak terkait dengan pengertian baik dan buruk.¹⁴

3. Skripsi ditulis oleh Putra (2016) judul yang diangkat adalah “*Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala di Kota Makassar*”. Penulis menyimpulkan beberapa hal yakni: (1). Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku birokrasi yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan aparatur dalam mengembang tugas pelayanan. (2). Berdasarkan hasil penelitian peneliti berhasil tidaknya perilaku birokrasi pemerintahan di terapkan di Kecamatan Bontoala Makassar.¹⁵

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk digunakan dalam mencari, menggali, mengolah dan membahas data dalam suatu penelitian. Penelitian ini termasuk jenis penelitian Analisa Deskriptif kualitatif. Analisa Deskriptif Kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan data yang menggambarkan sesuatu dari ucapan dan tulisan serta sikap dan perilaku dari beberapa orang yang dijadikan sebagai objek penelitian tersebut. Fenomenologi adalah sebuah disiplin ilmu dan studi inkuiri deskriptif yang meletakkan perhatiannya pada studi atas penampakan, akuisisi pengalaman, dan kesadaran. Dimana penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Kemudian dari metode penelitian yang telah dilakukan akan dibuat kesimpulan untuk menjelaskan mengenai ucapan, tulisan, dan juga perilaku dari kelompok objek yang telah diteliti.¹⁶

1. Pendekatan Penelitian

¹⁴Dr.Rahman Mulyawan.2016. "Birokrasi dan Pelayanan Publik". UNPAD PRESS.

¹⁵Putra.2016. "Perilaku Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

¹⁶Moleong, L.2003. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda karya.

Pada penelitian ini saya memakai metode Komparatif dengan pendekatan Kualitatif maksudnya sejenis metode yang menekankan aspek pemahaman lebih menyeluruh akan pokok masalah.¹⁷ Artinya data yang digabungkan pada penelitian tidak berupa angka-angka melainkan hasil wawancara terhadap narasumber, dokumen pribadi, dokumen resmi atau catatan lapangan.

2. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian ialah kawasan, orang, atau benda yang diamatin sebagai target penelitian seperti Camat, Kepala Seksi Puskesmas, Masyarakat, dan Pegawai yang bekerja di Puskesmas.

3. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah orang atau pelaku yang memahami serta mengetahui pokok masalah, dan terlibat langsung di dalamnya permasalahan penelitian. Adapun yang dimaksud Informan Penelitian adalah :

- a. Camat di Kantor Kecamatan Bosar Maligas
- b. Kepala Seksi Puskesmas di Kecamatan Bosar Maligas
- c. Pegawai yang bekerja di Puskesmas Kecamatan Bosar Maligas
- d. Masyarakat

4. Lokasi Penelitian

Lokasi berkaitan dengan masalah penelitian merupakan sumber data yang berguna untuk hasil penelitian, lokasi yang dimaksud adalah Puskesmas Kecamatan Bosar Maligas terletak di desa Pasar Baru Kecamatan Bosar Maligas Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara.

5. Sumber Data

Sumber data merupakan “pokok dasar data ditemukan”. Demikian sumber data Penelitian ini dikelompokkan sebagai berikut:

a. Sumber Primer

Data utama dianggap sumber data eksklusif agar menyampaikan data ke pengumpul serta diperoleh secara pribadi melalui wawancara serta observasi.¹⁸

¹⁷Amaruddin “*Metode penelitian sosial*” , (Yogyakarta : Prana Ilmu, 2016) hal. 98.

¹⁸Djaman Satori, “*Metode Penelitian Kualitatif*” , (Bandung : Alfabeta, 2011), hal. 42.

b. Sumber Sekunder

Data sekunder yaitu data didapatkan melalui penyatuan data yang bersifat dokumentasi berupa data jadi. Data ini merupakan dokumen serta hasil kerja seperti buku-buku, skripsi, jurnal serta laporan dari pegawai Kecamatan Bosar Maligas.

6. Pengumpulan Data

Pengumpulan data serta informasi yang dibutuhkan penelitian ini, penulis menggunakan teknik :

a. Wawancara

Wawancara artinya menyatukan fakta dengan melangsungkan tanya jawab lisan, agar mendapatkan data serta informasi terkait penelitian, sedangkan narasumber yang saya wawancarai terpilih berdasarkan kompetensinya.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati secara langsung tujuan yang diteliti, pelaksanaan program maupun masyarakat yang menerima pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi berlandaskan catatan penting dari lembaga maupun perorangan. Pada observasi saya melakukan pengambilan gambar agar memperkuat hasil penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data artinya tahapan mencari secara sistematis data didapat dari kesimpulan wawancara, notasi, dokumentasi yang memasukan data ke katagori menjadi bagian serta melakukan aliansi kemudian mengatur model serta memilih bagian penting yang dipelajari dan menghasilkan kesimpulan kemudian dipahami.

H. Sistematika Penulisan

Semua yang saya lakukan terhadap penelitian ini akan di rangkap menjadi lima bab, dimana setiap bab akan saya jelaskan secara lengkap namun sederhana agar saya sebagai peneliti juga serta pembaca dapat memahaminya dengan mudah.

Bagian-bagian dari bab tersebut antara lain:

Bagian Pertama:

Pada bab ini saya memparkan beberapa antara lain, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Peneliaan, Manfaat penelitian, Kajian Terdahulu.

Bagian Kedua:

Pada bab ini tentang Kajian Teori yang meliputi Pengertian Birokrasi dan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Vaksinasi di Puskesmas Kecamatan Bosar Maligas.

Bagian Ketiga:

Pada bab ini Berisi tentang pembahasan yang terdiri dari Biografi letak Kecamatan dan Skruktur Konsep Pelayanan Kesehatan Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaran Vaksin dan Menanggulangi Covid-19.

Bagian Keempat:

Pada bab ini saya menjelaskan : Birokrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Studi kasus Pelayanan pemberian Vaksin di Puskesmas Kecamatan Bosar Maligas .

Bagian Kelima :

Pada bagian terakhir ini saya menjelaskan rangkuman dari bagian-bagian terdahulu di bab sebelumnya sehingga menjadi Kesimpulan yang meliputi pokok-pokok pembahasan, serta pada bagian ini saya memberikan Saran yang sekiranya dapat memberikan evaluasi dan motivasi untuk penulis dan pembaca.