

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain. Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga publik lainnya untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, baik itu berupa pelayanan langsung maupun tidak langsung. Kualitas pelayanan publik yang baik adalah indikator penting dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut (Robinson, M., & Brinkerhoff, D. W. 2020) Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala upaya atau tindakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memberikan layanan yang adil, efisien, dan merata kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan ini meliputi berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, administrasi publik, transportasi, hingga pelayanan yang lebih spesifik seperti pemberian izin atau pengurusan dokumen penting.

Menurut (Bourgon, J. 2020) Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dan transparan tidak bisa dipandang sebelah mata. Namun, dalam kenyataannya, banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, berinteraksi dengan pemerintah, atau mendapatkan pelayanan yang memadai. Kesenjangan dalam komunikasi, interaksi, dan pelayanan publik ini menjadi masalah serius yang berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kualitas hidup mereka.

Menurut (Khan, S., & Islam, A. 2023) Kesenjangan dalam Pelayanan Publik mencakup perbedaan dalam kualitas dan akses terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Faktor geografis, sosial, dan ekonomi dapat memperburuk masalah ini, menyebabkan ketidaksetaraan dalam distribusi

dan kualitas layanan yang diterima oleh warga di berbagai daerah.

Menurut (Doyle, M. 2021). Kesenjangan Komunikasi juga terjadi ketika pesan atau informasi yang disampaikan oleh pemerintah tidak dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat, baik karena perbedaan bahasa, penggunaan istilah teknis yang rumit, atau kurangnya akses terhadap saluran informasi yang efektif. hal ini sering menyebabkan misinformasi atau ketidakpahaman yang meluas mengenai kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan.

Menurut (Prabowo, T., & Sulastri, D. 2021). Kesenjangan Komunikasi ini bisa terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari komunikasi yang tidak jelas antar pegawai, Kemudian perbedaan pemahaman mengenai tugas dan kewajiban masing-masing, hingga ketidakmampuan dalam mengatasi konflik internal yang berujung pada pengurangan efektivitas tim. hal ini ini menjadi masalah yang harus ditangani secara serius oleh pimpinan Puskesmas agar pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tetap berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kesenjangan Komunikasi antara pegawai dalam konteks pelayanan publik, di UPTD Puskesmas dapat berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. di Indonesia, UPTD Puskesmas merupakan gardan terdepan dalam pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, kendala dalam komunikasi internal di antara pegawai Puskesmas sering kali menghambat proses kerja yang efisien, yang mempengaruhi koordinasi antara staf medis dan non-medis, serta menurunkan kualitas pelayanan publik yang seharusnya optimal. Raharjo, B., & Widodo, W. (2020).

Menurut (Stern, M. J., & Snyders, J. 2022) Beranggapan bahwa Kesenjangan Interaksi terjadi ketika pemerintah dan masyarakat gagal membangun hubungan dua arah yang produktif. di banyak kasus, pemerintah terkesan tidak melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan atau tidak menyediakan ruang yang cukup bagi masyarakat untuk menyuarakan pendapat dan kebutuhan mereka. Akibatnya, banyak kebijakan

yang tidak tepat sasaran atau kurang diterima oleh masyarakat. Sehingga banyak menimbulkan masalah-masalah terkait keluhan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang di berikan oleh pihak penyedia layanan

Menurut (Siregar, N. 2022) kesenjangan juga berpengaruh pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tantangan dalam komunikasi pelayanan publik semakin kompleks. Penggunaan media sosial, aplikasi pelayanan, dan sistem informasi berbasis digital memerlukan kemampuan komunikasi yang adaptif dari pemerintah dan masyarakat. Komunikasi yang memanfaatkan TIK dapat menjadi alat yang efektif dalam menyampaikan informasi dan menerima umpan balik dengan cepat, tetapi juga membutuhkan keterampilan khusus dalam pengelolaan dan penyampaian pesan yang tepat. Prasetyo, R., & Irawan, B. (2023).

UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, yang terletak di Kabupaten Nias Utara, Kecamatan Namohalu Esiwa, Merupakan salah satu lembaga kesehatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Secara umum, komunikasi antar pegawai di Puskesmas Namohalu Esiwa cukup berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kendala atau fenomena yang terjadi terkait Keterlambatan atau ketidakakuratan informasi yang diberikan sehingga menyebabkan beberapa informasi penting tidak tersampaikan secara optimal (misalnya, keterlambatan dalam penyampain informasi vaksinasi). selain itu juga, adanya komunikasi ketidakterbukaan antara pimpinan dan staf pegawai.

Dalam praktiknya masih banyak ditemukan hambatan-hambatan dalam komunikasi antara penyedia layanan publik dengan masyarakat. Hambatan ini bisa berupa kesalahan penyampaian informasi, ketidaksesuaian prosedur pelayanan yang di terima baik seputar kesehatan maupun pengurusan administrasi, atau bahkan penggunaan bahasa yang tidak dapat dipahami oleh masyarakat Arifin, S. (2019). karena itu, penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memperhatikan kualitas komunikasi yang diterapkan, guna menciptakan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peneliti melakukan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa dalam memberikan pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kesenjangan ini meliputi komunikasi antar pegawai dalam hal pembagian tugas, penanganan keluhan masyarakat, serta pengambilan keputusan dalam situasi mendesak yang memerlukan sinergi tim yang solid.

Berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi internal yang pada gilirannya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi peningkatan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, sekaligus berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi kesehatan. Maka, pada kesempatan ini peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kesenjangan Komunikasi Dan Interaksi Pegawai Di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik”

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian akan difokuskan pada analisis kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa dalam pelayanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kesenjangan komunikasi terjadi antara pegawai UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa dengan masyarakat ?
2. Bagaimana kesenjangan interaksi antara pegawai UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa dengan masyarakat ?
3. Apa saja faktor yang Menghambat kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa?
4. Apa dampak kesenjangan komunikasi dan interaksi dalam pelayanan publik yang terjadi di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kesenjangan interaksi mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Namohalu Esiwa.
2. Menganalisis faktor-faktor penyebab kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa
3. Mengetahui dampak kesenjangan komunikasi dan interaksi dalam pelayanan publik di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa
4. Sebagai evaluasi terkait kualitas pelayanan publik di Puskesmas Namohalu Esiwa dalam pelayanan publik.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti;
Sebagai bahan penelitian yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi manajemen strata satu (S-1) di universitas nias fakultas ekonomi.
2. Bagi Praktisi Kesehatan;
Menjadi acuan bagi manajemen puskesmas dalam merancang program pelatihan komunikasi bagi pegawai.
3. Bagi masyarakat;
Memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di puskesmas.
4. Bagi peneliti selanjutnya;
Sebagai referensi penelitian mendatang yang berkaitan dengan analisis kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.