

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Retribusi merupakan sumber penerimaan penting dalam menopang pendapatan daerah dimana penerimaan ini digunakan untuk mendukung sumber pembiayaan daerah dalam menyelenggarakan pembangunan daerah, sehingga akan pemeratakan perekonomian serta kesejahteraan masyarakat yang ada didaerahnya. Menurut Suandy (2011) retribusi daerah merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah atas jasa-jasa yang disediakan oleh pemerintah dan terdapat kontrasepsi langsung dari pemerintah. Orang-orang yang tidak menggunakan jasa yang telah disediakan tidak diwajibkan membayar retribusi.

Sumber penerimaan retribusi daerah salah satunya adalah retribusi pelayanan kesehatan. Manfaat retribusi pelayanan kesehatan nantinya digunakan untuk penyelenggaraan kesehatan untuk masyarakat di daerahnya. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota madya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kota madya yang bersangkutan (Indriaty, 2010). Menurut Permenkes No 21 Tahun 2016, retribusi pelayanan kesehatan digunakan untuk biaya pelayanan, seperti belanja medis bahan habis pakai, belanja obat, belanja alat kesehatan, pemeliharaan sarana dan prasarana kesehatan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia kesehatan.

Terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih baik diperlukan peranan pemerintah dan masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat atas umpan balik mengenai pungutan retribusi yang dibayar oleh masyarakat, kemudian peranan masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus ditumbuhkan untuk mendorong pengetahuan masyarakat terkait retribusi pelayanan kesehatan.

Pengetahuan yang baik sangat diperlukan terhadap peraturan retribusi pelayanan kesehatan, karena pengetahuan yang diterima dapat mempengaruhi persepsi seseorang dalam bertindak. Jika masyarakat memiliki pengetahuan peraturan retribusi rendah maka masyarakat akan enggan untuk memenuhi kewajibannya sehingga nantinya akan mempengaruhi pemanfaatan retribusi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan informasi dari Dinas Kesehatan, Puskesmas dan warga disekitar Puskemas sosialisasi mengenai peraturan retribusi belum ada, sehingga pengetahuan masyarakat peraturan retribusi kurang. Masyarakat yang berobat ke Puskesmas dipungut biaya kemudian diberikan kupon sebagai tanda pembayaran, tetapi mereka tidak dijelaskan bahwa yang dipungut tersebut merupakan retribusi pelayanan kesehatan. Apalagi masyarakat yang tinggal diperdesaan rata-rata mempunyai latar belakang pendidikan yang rendah. Oleh sebab itu, pengetahuan peraturan retribusi pelayanan sangat diperlukan agar masyarakat mengetahui mengenai peraturan retribusi pelayanan kesehatan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 Ayat (2) bahwa penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi , pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi. Jadi salah satu penyelenggaraan publik yang terpenting adalah penyuluhan kepada masyarakat. Manfaat penyuluhan kepada masyarakat memberikan pengetahuan masyarakat terkait peraturan retribusi pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan tuntutan masyarakat, tidak hanya tuntutan dalam kegiatan bisnis saja, tetapi kegiatan lembaga pemerintahan karena tuntutan kualitas pelayanan publik, yaitu lembaga pemerintah seperti Pusat kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Penarikan retribusi pelayanan kesehatan dipastikan adanya timbal balik yang diterima oleh masyarakat berupa pelayanan yang maksimal dari pemerintah kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik maka nantinya penilaian masyarakat terhadap pelayanan akan baik sehingga nantinya dapat mempengaruhi pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan.

Kabupaten Bangkalan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan ternyata masih belum memberikan pelayanan kesehatan yang diharapkan masyarakat. Menurut Pembina Dewan Kesehatan Masyarakat (DKR) saat terjun lapangan ternyata, pelayanan puskesmas di Kabupaten Bangkalan masih jauh dari harapan masyarakat sebab masih ditemukan puskesmas yang kurang memperhatikan kebersihan dan kenyamanan bagi pasien yang mau berobat, petugas medis yang kurang menjaga sopan santun terhadap pasien yang

berobat, rata-rata puskesmas yang ada tidak memiliki ruang tunggu untuk pasien dan tidak tersedianya kursi dan meja tunggu (www.maduracorner.com, diakses pada tanggal 02/07/2016).

Seharusnya sesuai dengan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sehingga untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, harus memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Oleh karena itu berdasarkan penjabaran diatas peneliti ingin mengetahui apakah pengetahuan peraturan retribusi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan peraturan retribusi berpengaruh terhadap pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan jasa retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan?
3. Apakah pengetahuan peraturan retribusi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan jasa retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan peraturan retribusi terhadap pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengetahuan peraturan retribusi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan jasa retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Bagi Pemerintah Daerah

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi kepada pemerintah daerah terkait pengaruh pengetahuan peraturan retibusi dan kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan.

2. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber pengetahuan dan informasi yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dan sebagai refrensi yang digunakan untuk penelitian selanjutnya dalam topik yang serupa.