

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan bagian dari hak asasi manusia. Seluruh masyarakat Negeri berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi serupa yang tercantum dalam UUD 1945 pasal 27 ayat kedua di mana tiap- tiap warga Negeri berhak atas pekerjaan serta penghidupan yang layak untuk kemanusiaan.

Mengacu pada statment konstitusi tersebut hingga bisa dipaparkan kalau seluruh masyarakat Negeri tanpa terkecuali memiliki hak yang sama dalam penghidupan serta pekerjaan. Penghidupan di sini memiliki makna hak buat mendapatkan kebutuhan materil semacam sandang, pangan serta papan yang layak serta pula kebutuhan immateril semacam kesehatan, kerohanian, serta lain-lain(Deliana&rwana Nasution, 2016).

Dalam jadwal mewujudkan kesehatan Nasional(KN), Menteri kesehatan menarangkan kalau pada periode 2020- 2024 Kementrian Kesehatan melakukan terobosan dalam wujud reformasi pembangunan kesehatan warga. Tujuannya merupakan buat tingkatkan derajat kesehatan warga yang setinggi- tingginya dengan melenyapkan kesenjangan pembangunan kesehatan antar wilayah serta tingkatkan akses warga pada pelayanan kesehatan yang bermutu.

Reformasi pembangunan kesehatan itu diupayakan lewat 7 strategi, ialah revitalisasi primary Health Care(PHC) serta sistem rujukannya, dan pemenuhan Dorongan Operasional Kesehatan(BOK), ketersediaan, keterjangkuan obat di segala sarana kesehatan, tercantum sainifikasi jamu, ketersediaan, distribusi

secara adil dan menyeluruh Sumber Energi Manusia (SDM) Kesehatan yang bermutu, pengembangan jaminan kesehatan, penindakan wilayah bermasalah kesehatan (PDBK), serta Kenaikan Pelayanan kesehatan di DTPK, penerapan reformasi birokrasi dan pelayanan kesehatan kelas dunia. Tenaga kesehatan memiliki kedudukan berarti, terkhusus dalam melakukan pelayanan kesehatan (Hetty Ismainar, SKM., 2015:35). Tenaga kesehatan yang diartikan merupakan sumber energi manusia yang bergelut dalam pelayanan kesehatan. Mereka merupakan dokter, perawat, bidan serta masih banyak lagi. Mereka berfungsi berarti dalam pelayanan kesehatan. Sebab itu, mereka dituntut buat membagikan pelayanan kesehatan yang bermutu, serta menjalankan profesinya seprofesional mungkin agar tidak terjadi *malpraktik*.

Puskesmas ialah salah satu lembaga negeri yang berfungsi berarti dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada warga. Dia ialah bagian dari sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan serta upaya kesehatan perseorangan tingkat awal, dengan lebih mengutamakan aksi promotif serta preventif demi menggapai derajat kesehatan warga yang bermutu di daerah kerjanya (pemerkes RI Nomor 43 Tahun 2019, dalam Hartatik & Dhamanti, 2012:126).

Dalam konteks ini puskesmas dituntut buat senantiasa melayani warga dengan handal serta sediakan sarana serta prasarana yang cocok kebutuhan warga. Puskesmas diwajibkan buat meningkatkan serta mencermati mutu kinerja pegawainya (tenaga kesehatan) dalam melayani warga (Negeri, 2017:25). Puskesmas pula ialah unit pelaksana Teknis Wilayah (UPTD) yang terletak di

dasar kontrol dinas kesehatan, yang jadi tempat pembangunan kesehatan, tempat pembinaan kedudukan dan warga dalam bidang kesehatan, serta tempat pelayanan kesehatan tingkatan awal. Di tengah pertumbuhan teknologi berusia ini, Puskesmas pula diharapkan, serta apalagi dituntut buat menggunakan teknologi data demi tingkatkan pelayanan kesehatan secara komprehensif serta terpadu.

Puskesmas Ciptomulyo ialah sarana pelayanan kesehatan di kota Kalang-Jawa Timur. Puskesmas Ciptomulyo menyelenggarakan Upaya kesehatan Warga(UKM) serta Upaya Kesehatan Perseorangan(UKP) tingkatan awal, dengan mengedepankan aksi promotif serta preventif, demi menggapai mutu kesehatan warga yang lebih baik. Dalam lingkup Otonomi Wilayah, puskesmas berfungsi selaku institusi pelaksana teknis, yang dituntut buat mempunyai keahlian manajerial demi tingkatkan mutu pelayanan kesehatan(Widianti, 2018). Kedudukan tersebut diarahkan dalam wujud keterlibatan dalam merancang serta membuat kebijakan wilayah lewat sistem perencanaan yang matang. Tata laksana aktivitas tersusun apik, dan sistem penilaian serta pemantuan yang akurat(Ahmad, 2008).

Penyelenggaraan pelayanan Puskesmas, sebagaimana tertera dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Wilayah, terletak di dasar tanggung jawab serta kontrol Dinas Kesehatan Kabupaten ataupun Kota. Bersumber pada pedoman evaluasi kinerja puskesmas, hingga tiap puskesmas diharapkan bisa terus tingkatkan pencapaian kinerjanya(Depkes, 2006). Tiap pelayanan warga sejatinya dievaluasi, sehingga kinerja pelayanan kesehatan bisa

dinilai, yang kurang bisa diperbaiki. Serta penilaian ini pula dapat memendorong tiap unit penyelenggara pelayanan buat tingkatkan mutu pelayanan(Susilawati, 2017).

Pelayanan bisa dimengerti selaku suatu proses pemenuhan kebutuhan lewat kegiatan yang diberikan kepada orang lain, baik yang dilaksanakan secara individu ataupun secara komunal dalam suatu organisasi/ komunitas, dengan tujuan buat memelihara serta tingkatkan kesejahteraan warga. Terpaut dengan perkara kesehatan di Kota Malang, Pemda Kota Malang telah membuat Peraturan Wilayah(Perda) Nomor 12 Tahun 2010 tentang pelayanan kesehatan di Kota Malang. Perda ini terbuat dengan tujuan buat tingkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada warga miskin di Kota Malang, sebagaimana tersurat dalam pasal 3 ayat(1), ialah“ mewujudkan warga yang sehat, sejahtera, serta produkti”.

Bertolak dari pemaparan pasal tersebut di atas bisa dipaparkan kalau pemerintah Kota Malang menghasilkan Perda spesial tentang kesehatan demi menjamin serta mewujudkan hak hidup sehat warga di Kota Malang. Karena, warga yang sehat hendak lebih produktif dalam tingkatkan taraf hidup baik untuk dirinya sendiri serta keluarga, ataupun komunitas warga luas.

Setelah itu pada pasal 3 aya(2), Perda Nomor 12 Tahun 2010 dipaparkan,“ membagikan proteksi serta jaminan kepada warga, spesialnya warga miskin buat mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang bermutu serta terjangkau”. Dalam pasal tersebut dipaparkan kalau Pemda wajib membagikan proteksi serta jaminan pelayanan kesehatan kepada warga miskin. Buat itu, Pemda kota malang sejatinya, tidak cuma sebatas sediakan sarana kesehatan yang mencukupi, namun pula

pelayanan kesehatan yang diperankan oleh tenaga kedokteran wajib cocok dengan standar kesehatan yang bermutu, setelah itu bayaran serta tempat pelayanan kesehatan yang terjangkau untuk warga miskin.

Walaupun puskesmas terdapat buat melayani kesehatan warga, tetapi masih banyak warga yang kurang berminat berobat ke Puskesmas dengan bermacam alibi, semacam pelayanan Puskesmas yang kurang memuaskan, kelambanan dalam penindakan penderita, serta pemberian obat yang kurang bermutu. Satu perihal yang butuh kita tahu kalau Puskesmas itu ialah suatu ‘ organisasi kecil’. Sebab itu, tata cara kerja organisasi berlaku pula di Puskesmas. Organisasi ialah kelompok yang lingkungan yang berupaya mengalokasikan sumber energi manusia secara penuh. Organisasi pula dibangun selaku wadah ataupun tempat buat berkumpul, bekerja sama secara rasional serta sistematis. Apabila sesuatu organisasi sanggup menggapai tujuan yang diresmikan, hingga bisa dikatakan kalau organisasi tersebut efisien.

Kinerja ialah suatu wujud donasi serta penilaian dari pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi. Industri hendak susah menggapai tujuannya bila para pegawai di perusahaan tidak mempunyai kinerja yang baik. Bagi Veithzal(2010)“ kinerja merupakan watak yang nyata yang ditampilkan oleh tiap orang pegawai, prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan cocok dengan kedudukannya di industri”. Kinerja merupakan hasil kerja yang digapai seorang cocok dengan tugas serta kedudukannya serta cocok dengan orientasi organisasi yang dihubungkan dengan standar kinerja tertentu dari perusahaan dimana orang tersebut bekerja. Buat mengalami persaingan yang terus menjadi ketat, perusahaan dihadapkan berartinya

buat tingkatkan kinerja pegawai. Kinerja yang baik bisa menciptakan kinerja perusahaan yang baik sehingga mempermudah perusahaan buat menggapai tujuannya. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh bermacam aspek, antara lain motivasi, disiplin, kepemimpinan, serta atmosfer kerja serta kompetensi.

Salah satu aspek yang pengaruhi kinerja pegawai merupakan motivasi kerja. Terus menjadi besar motivasi kerja seseorang pegawai hingga, hendak terus menjadi tingkatkan kinerja yang diberikan pegawai bersangkutan kepada lembaga tempatnya bekerja. Motivasi memiliki power yang membolehkan seorang ikut serta aktif dalam aktivitas yang menuju pada fokus sasaran pekerjaannya. Buat menggapai kinerja yang diharapkan di puskesmas Ciptomulyo, hingga Puskesmas bersangkutan mesti mempunyai keunggulan kompetitif yang termanifestasi dalam Sumber Energi Manusia yang produktif, inovatif, kreatif, serta senantiasa bergairah serta loyal. Sumber Energi organisasi ataupun pegawai yang penuh kriteria lewat kenaikan komitmen pegawai terhadap suatu organisasi. Sedangkan, komitmen organisasi tiap pegawai mempunyai tingkat yang berbeda. Sebab itu, meningkatkan sumber Energi Manusia dan melindungi komitmen pegawai ialah kewajiban organisasi. Pengalokasian Sumber Energi Manusia tidak dapat dikira enteng. Pegawai organisasi wajib mempunyai sense of belonging(rasa mempunyai) terhadap organisasi tempatnya mengabdikan. Tidak hanya sense of belonging, loyalitas pegawai terhadap organisasi sangat berakibat pada pengabdian pegawai dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya. Pengabdian yang besar dan loyalitas yang kokoh dari para pegawai hendak memunculkan komitmen pegawai

terhadap organisasi.

Puskemas Ciptomulyo di Kecamatan Sukun ialah salah satu Puskesmas yang terletak di membawa pimpinan Kepala Puskesmas.

Puskesmas Ciptomulyo memiliki tugas buat membagikan pelayanan kepada warga sekitarnya. Guna utama Puskesmas Ciptomulyo ini ialah selaku pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan warga, dan pusat pelayanan kesehatan strata awal meliputi pelayanan kesehatan perorangan serta pelayanan kesehatan warga. Selaku salah satu Puskesmas yang kerap didatangi oleh warga hingga lembaga tersebut dituntut untuk memberikan Pelayanan yang baik dan selalu meningkatkan pelayanan kesehatan. Hal tersebut bisa diupayakan lewat kenaikan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat. Menurut data yang dirilis oleh Hafsoh, Aisah Julfie (2017), faktanya dalam kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciptomulyo masih jauh dari harapan masyarakat di wilayah .

1. Keluhan warga yang kerap terdengar pada Puskesmas dimana seringkali pegawai Puskesmas yang lelet dalam membagikan pelayanan, sehingga penderita kerap menunggu lama buat memperoleh giliran yang dilayani oleh pegawai.
2. Ketertiban terhadap jam kerja pegawai di Puskemas masih kurang, sebab masih terdapat sebagian pegawai yang tiba terlambat yang menyebabkan penderita menunggu lama serta terdapat yang kembali lebih dulu saat sebelum waktunya serta apalagi tidak masuk kerja tanpa terdapatnya

penjelasan.

3. Ketersediaan sarana kedokteran serta sarana pendukung semacam perlengkapan kesehatan serta obat- obatan di Puskesmas Ciptomulyo masih kurang. Perihal ini bisa menimbulkan pelayanan pegawai di Puskesmas kurang maksimal.

Bersumber pada penjelasan tersebut di atas bisa disimpulkan kalau problematika seputar kinerja pegawai ialah perkara yang kerap dirasakan oleh bermacam organisasi; serta itu ialah permasalahan berarti yang butuh dicermati. Kinerja rendah pegawai bisa mengkerdikan mutu kerja, serta secara langsung berakibat pada penyusutan hasil kerja. Perkara yang lain merupakan tentang beban kerja. Dalam mana pegawai yang berkerja di Puskesmas kadangkala kurang memiliki keahlian di bidang kesehatan, dampaknya pegawai puskesmas merasa tertekan dengan beban kerja yang wajib dijalankan. Kecamatan Sukun.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa problematika seputar kinerja pegawai merupakan persoalan yang sering dialami oleh berbagai organisasi; dan itu merupakan masalah penting yang perlu diperhatikan. Kinerja rendah pegawai dapat mengkerdikan kualitas kerja, dan secara langsung berdampak pada penurunan hasil kerja. Persoalan lainnya adalah tentang beban kerja. Dalam mana pegawai yang berkerja di Puskesmas kadang kurang mempunyai kemampuan di bidang kesehatan, akibatnya pegawai puskesmas merasa tertekan dengan beban kerja yang harus dijalankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam**

Pelayanan Publik (Studi di Puskesmas Cipto Mulyo, Kecamatan Sukun Kota Malang)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan pada bagian terdahulu, maka peneliti dapat menggambarkan adanya permasalahan yang akan peneliti jadikan sebagai bahan acuan dalam penelitian, yaitu:“

1. Bagaimana Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Ciptomulyo Kecamatan Sukun, Kota Malang
2. Apa faktor yang mendorong dan menghambat peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di puskesmas Ciptomulyo Kecamatan Sukun, Kota Malang

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan rumusan masalah diatas maka tujuan utama dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana upaya yang dilakukan oleh puskesmas Ciptomulyo dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mendorong dan menghambat peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di puskesmas Ciptomulyo

1.4 Manfaat Penelitian

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Untuk lebih jelasnya, manfaat dari kegiatan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bidang Akademik

Melalui kegiatan penelitian semacam ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi referensi penelitian lebih lanjut bagi peneliti yang akan datang khususnya aspek-aspek yang secara rinci yang belum dapat diungkap akan dalam penelitian ini.

2. Bidang Praktek

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada Puskesmas Janti, Kecamatan sukun untuk menjadikan pegawai sebagai prioritas utama yang diperhatikan dengan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam meberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

3. Bagi Instansi Pemerintah

Diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran bagi semua puskesmas di wilayah Kecamatan Sukun, dapat digunakan sebagai acuan untuk langkah kedepan perihal bagaimana cara meningkatkan keberhasilan usaha. Dari penelitian ini, diketahui hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang mendukung keberhasilan usaha.