

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemampuan kerja petugas kesehatan perlu dioptimalkan dan dapat dilihat dari hasil kerjanya, berupa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keterampilan dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, petugas kesehatan harus memiliki daya dorong dalam dirinya untuk melaksanakan tugas-tugas rutin di institusi pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki dan pengalaman yang diperoleh berdasarkan masa kerjanya.

Salah satu faktor yang menjadi indikator keberhasilan adalah kinerja petugas. Kinerja petugas adalah hasil kerja yang terefleksi dalam cara merencanakan, melaksanakan dan menilai program pelayanan kesehatan yang intensitasnya dilandasi oleh etos kerja serta disiplin karyawan dalam proses pelayanan kesehatan dimana dipengaruhi oleh faktor penentu antara lain: disiplin kerja, penghargaan, dan tanggung jawab. Kinerja petugas yang baik akan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin baik kinerja

tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Yasmin & Juita, 2020).

Menurut WHO (*World Health Organization*) menyebutkan bahwa semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas pelayanan (kesehatan masyarakat yang lebih baik), efisiensi (biaya tetap dikelola), ekuitas (kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan.

Penelitian di Turki menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di dunia masih rendah yaitu sebesar 57%. Sedangkan data kinerja pelayanan di Indonesia secara akurat belum ditemui, namun ada beberapa penelitian yang sejalan dengan hal ini yaitu penelitian yang dilakukan di Jawa Barat, menyatakan bahwa terjadinya penurunan kinerja karyawan dari tahun 2015 sebesar 82% dan tahun 2016 menjadi 76%. Berdasarkan data dari Kemlu (2015) terjadinya penurunan kinerja pelayanan pada tahun 2014 dan 2015 yaitu sebesar 89,43% menjadi 66,53% (Ulfa. H, 2021).

Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta

dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan tinggi (Tampi, 2020).

Menurut data dari Kemenkes sebesar 80% SDM berpengaruh pada pelayanan kesehatan, di mana permasalahan krusial yang terjadi saat ini yaitu terkait dengan kualitas sumber daya manusianya. SDM adalah unsur penting untuk organisasi dimana kinerja mereka sangat diperhitungkan untuk merealisasikan visi misi yang telah ditentukan. Baiknya kinerja SDM akan berdampak terhadap peningkatan mutu pelayanan. Sehingga kinerja sumber daya manusia khususnya di bidang kesehatan menjadi hal penting untuk dikaji sebagai upaya meningkatkan pembangunan kesehatan.

Lara (2022) menemukan bahwa rata-rata nilai sebesar 79 penilain kinerja pegawai puskesmas dengan kualifikasi kinerja yaitu

nilai <50 Buruk, 51-60 Kurang, 61-75 Cukup, 76-90 Baik, dan >91 Sangat baik. Meskipun masih termasuk dalam kategori baik, namun kinerja pegawai dari tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami penurunan kinerja. Lara menyebutkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu faktor kepribadian, kepuasan kerja, motivasi, komitmen, kepemimpinan, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, fasilitas, disiplin kerja, dan loyalitas, merupakan faktor yang berpengaruh langsung dan tidak langsung.

Menurut data dari Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK) didapatkan sebanyak 1.000.780 orang dari 15.263 unit layanan kesehatan seluruh Indonesia mendayagunakan sumber daya manusia, dan jumlah tenaga kesehatan yang didayagunakan adalah sebanyak 601.228 dengan jumlah tenaga perawat adalah yang terbesar (49%) atau sebanyak 296.876.2. Tenaga keperawatan memberikan pelayanan 24 jam kepada pasien dan keluarganya secara konstan dan berkesinambungan, sehingga perawat memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit.

Puskesmas Mandai adalah Puskesmas di kabupaten Maros yang merupakan Puskesmas perawatan yang berkeinginan untuk menjadi pukesmas perawatan plus. Puskesmas Mandai sebagai salah

satu fasilitas kesehatan yang terdapat di wilayah kerja Kabupaten Maros, tidak dapat terhindar dari pengaruh reformasi di bidang kesehatan. Dengan kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan menuntut Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Untuk itu perlu kiranya dikembangkan upaya yang maksimal baik kekuatan internal maupun kekuatan eksternal yang ada di Puskesmas.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Mandai kepada 10 responden dengan menggunakan metode wawancara menemukan beberapa permasalahan yang perlu dicermati dalam hal kinerja petugas registrasi. Hasil presentase menunjukkan bahwa 60% pasien mengeluh dengan petugas registrasi yang lambat dalam memberikan pelayanan. 20% pasien yang mengeluhkan lamanya antrian dalam pelayanan registrasi, pasien yang mendaftar diloket serta melengkapi administrasi sesuai dengan jenis kunjungan dan antri di ruang tunggu poli umum memakan waktu berjam-jam dan tidak sesuai dengan standar ketentuan pelayanan yang mengatakan waktu tersebut hanya 1-5 menit. Ketepatan penggunaan waktu untuk pasien masih kurang sehingga pelayanan registrasi yang diberikan membuat pasien menunggu giliran untuk dilayani memakan waktu yang lebih lama. Dan 20% pasien mengatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan. Faktor-faktor

yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kualitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai “Faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan petugas berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hubungan kualitas layanan dengan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai
2. Bagaimana hubungan ketepatan waktu dalam pelayanan dengan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai
3. Bagaimana hubungan efektivitas pelayanan dengan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai
4. Bagaimana hubungan kemandirian petugas dengan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kinerja petugas pelayanan berdasarkan persepsi dari pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dengan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Mandai
- b. Untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu dalam pelayanan dengan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Mandai
- c. Untuk mengetahui hubungan efektivitas pelayanan dengan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Mandai
- d. Untuk mengetahui hubungan kemandirian petugas dengan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Mandai

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan diharapkan menjadi

pembandingan untuk penelitian selanjutnya khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) khususnya yang terkait dengan persepsi pasien terhadap pelayanan petugas.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai bentuk ilmu pengetahuan yang telah diperoleh sekaligus menjadi pengalaman bagi penulis untuk terus menggali wawasan dan pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat dan menambah pengetahuan tentang faktor kinerja petugas pelayanan berdasarkan persepsi dari pasien.

3. Manfaat Bagi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu kinerja petugas pelayanan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.