

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi adalah bentuk persekutuan dari sekelompok orang yang menjalin kerja sama untuk mencapai sebuah tujuan dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki. Keberadaan organisasi terdapat relasi antara sekelompok yang terdiri dari pimpinan dan sekelompok lain disebut anggota atau staf (Sondang P. Siagian). Keanggotaan dalam sebuah organisasi memiliki visi dan misi yang akan dicapai secara bersama, hal ini dapat berupa prosedur, program, pola, kebijakan, strategi dan anggaran berdasarkan asas peraturan yang telah ditetapkan (Sari, 2006, hal. 1). Komunitas dalam sebuah organisasi dengan dipimpin oleh seorang atasan dan didukung oleh anggotanya dapat memberi efek pada hasil yang produktif maupun kurang produktif berdasarkan kinerja pelayananan masing-masing.

Organisasi yang dibentuk dalam pemerintahan kemasyarakatan adalah pelayanan. Artinya bahwa pelayanan secara merata pada setiap subjek yang menjadi sasaran untuk dilayani. Negara Republik Indonesia telah terbentuk berbagai organisasi pelayanan publik dari tahap yang paling tinggi sampai tahap tahap yang terendah. Tahap tertinggi dalam organisasi republik Indonesia adalah kenegaraan yang disebut pemerintah. Pemerintahan Republik Indonesia dipimpin langsung oleh seorang Presiden. Presiden sebagai pemerintahan tertinggi memiliki anggota-anggota yang terhimpun dalam komunitas organisasi medium, seperti kementerian-kementerian dan

organisasi lainnya sampai pada tahap yang paling rendah adalah himpunan organisasi RT/RW.

Dalam hal organisasi ini penulis memfokuskan diri pada organisasi menengah secara khusus pelayanan kesehatan para pegawai puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Aktivitas pelayanan publik masyarakat bawasannya masih dijumpai beberapa kejanggalan dan secara kualitas masih jauh dari harapan kesempurnaan. Hal ini dapat dijumpai pada berita-berita yang tersiar maupun secara tertulis pada media sosial, yang notabene berisikan keluhan masyarakat publik (Kota Kupang) mengenai kurangnya pelayanan prima dari pihak Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang (Donofan, 2017).

Masyarakat secara ideal mengharapkan pelayanan publik yang terbaik dari pemerintah secara khusus dari Pegawai Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Tetapi pada kenyataannya komunitas tersebut kurang memberikan pelayanan sebagaimana yang telah diharapkan. Kesenjangan dan ketidaksesuaian antara peraturan dan praktek di lapangan adalah pokok permasalahan dalam kualitas pelayanan publik (Daton, 2020, hal. 1).

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang adalah makhluk sosial. Artinya bahwa setiap manusia yang berelasi antara satu dan yang lain sangat membutuhkan kesehatan. Hal kesehatan ini sebagai tanda kesiapsediaan manusia dalam menghadapi setiap kehidupan. Realitas pada sebuah negara, baik negara maju maupun negara berkembang mengakui bahwa tingkat kesehatan menunjukkan tingkat

kesejahteraan bangsa. Tanpa adanya masyarakat yang sehat negara akan mengalami berbagai persoalan dalam mengembangkan bangsa dan negara. Oleh karena itu kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat maka kesehatan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan kesehatan menurut Kemenkes RI (2010) dalam A. A. Gde Muninjaya (2011), adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, bukan saja yang dapat memberikan rasa keterpuasan pada pasien melainkan lebih pada standar dan kode etik profesi sebagai manusia. Stabilitas pelayanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu aspek teknis dari penyedia pelayanan kesehatan dan aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat dari hubungan antara subjek yang melayani dan subjek yang dilayani.

Realitasnya bahwa terdapat permasalahan pada pelayanan kesehatan yang jauh dari harapan yang memuaskan. Hal ini berdampak pada status kesehatan masyarakat yang belum optimal (Syaibani, 2010:277). Persoalan yang ditemukan adalah pertama, persoalan *accessibility* (aksesibilitas). Fasilitas pendukung pengobatan kesehatan masyarakat masih terpusat pada wilayah perkotaan sehingga belum terjangkau oleh masyarakat pedesaan. Kedua, persoalan *capability* (kemampuan). Tenaga ahli team medis (Dokter umum dan Dokter spesialis) kurang disalurkan pada puskesmas pedesaan. Artinya bahwa di wilayah pedesaan jumlah tenaga medis yang ahli sangat minim sehingga kurangnya pelayanan prima pada setiap pasien (Monika Bonlay, 2019, pp. 30-37).

Ketiga, *capacity* (kapasitas) dimana ketersediaan alat-alat medis dengan terobosan inovatif yang terbatas. Hal ini dapat ditemukan bahwa penggunaan alternatif pengobatan yang jumlahnya sangat minim sehingga sebagian pasien tidak dapat terjangkau (Nabuasa, 2021, pp. 150-160). Keempat, masalah *affordability* (keterjangkauan) yaitu mengenai keterjangkauan biaya kesehatan. Artinya bahwa biaya kesehatan cenderung berbeda dengan biaya pengobatan yang ada di perkotaan. Hal ini menyebabkan kesenjangan pada masyarakat antara bertahan melawan sakit dan penderitaan atau ke rumah sakit dengan biaya yang kurang cukup untuk dijangkau.

Salah satu wujud komitmen pemerintah terhadap pelayanan kesehatan masyarakat adalah dengan dibentuknya puskesmas sebagai pelayanan publik dibidang kesehatan. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kota/Kabupaten (UPTD) yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas merupakan unit pelaksana tingkat pertama dan menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan. Sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, adil dan merata.

Pelayanan yang diselenggarakan adalah pelayanan kesehatan dasar yang dibutuhkan sebagian besar masyarakat dan sangat strategis dalam upaya meningkatkan status kesehatan masyarakat umum. Upaya kesehatan diselenggarakan difokuskan pada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, puskesmas harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat membantu bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah UPT Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Puskesmas Oesapa merupakan unit penyedia pelayanan kesehatan tingkat dasar yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas salah satunya dilihat dari faktor organisasi yang dimaksudkan untuk mengorganisir pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Pada faktor organisasi ini didalamnya terdapat sumber daya manusia. Pekerja atau pegawai sebagai unsur utama dalam organisasi memegang peranan yang menentukan. Penampilan pegawai menjadi salah satu indikator penentu kualitas pelayanan dan juga akan mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan observasi awal, penampilan yang ditunjukkan dari para pegawai Puskesmas Oesapa adalah belum memenuhi standar, bahwa masih terdapat beberapa

pegawai yang masih menggunakan sandal jepit ketika memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga dapat dikatakan faktor kesadaran/disiplin yang menyebabkan kinerja pegawai Puskesmas Oesapa kurang baik. Faktor lain yang ikut mempengaruhi kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu, bahwa masih terdapat keluhan dari pasien mengenai keterlambatan pegawai Puskesmas Oesapa dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga menyebabkan pasien kelelahan dan merasa kesal.

Dengan ditemukan berbagai permasalahan di atas maka dapat diakui bahwa kesehatan masyarakat masih jauh dari harapan kesempurnaan. Masih terdapat masyarakat yang memilih untuk tidak berkunjung ke Puskesmas hanya karena pelayanan yang kurang prima dari pihak Rumah Sakit. Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang selama tahun 2018-2021.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2018-2021

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien
1	2018	64.683
2	2019	35.114
3	2020	34.825
4	2021	8.142

Sumber Data: UPTD Puskesmas Oesapa

Menurut hasil wawancara bersama Ibu Elim salah satu pegawai Puskesmas Oesapa, bahwa penurunan jumlah kunjungan tersebut disebabkan karena dengan

adanya pandemi Covid-19 sehingga masyarakat/pasien segan untuk berkunjung ke Puskesmas Oesapa.

Berdasarkan data kunjungan pasien di atas, dapat diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2018-2021 secara signifikan di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

Dengan berbagai permasalahan yang ditemukan pada aktivitas pelayanan di Puskesmas Oesapa, dan berbagai ketimpangan sehingga berefek pada menurunnya kunjungan pasien ke rumah sakit maka, penulis akhirnya tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai kinerja pegawai yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Oesapa kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan penulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mendeskripsikan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.
- b. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Oesapa kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Praktis adalah di harapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan bagi semua pihak khususnya pada UPT Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang.
- b. Manfaat Akademis
 - 1) Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk memperdalam penelitian mengenai penilaian pelayanan.
 - 2) Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang Ilmu Administrasi Publik.
 - 3) Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis dimasa yang akan datang.