

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (power) yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi dan salah satu sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia. Ketersediaan dan pemberdayaan sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam mencapai pembangunan kesehatan, karena pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh kesiapan sumber daya manusia. Kesiapan sumber daya manusia akan dapat terealisasi jika melalui perencanaan sumber daya manusia yang baik yang memberikan fokus perhatian pada langkah-langkah yang harus diambil oleh manajemen guna menjamin bahwa organisasi tersedia tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai kedudukan, jabatan dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditetapkan.

Sehubungan dengan pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia, maka salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah masalah kinerja. Kinerja adalah kuantitas dan kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun organisasi. Upaya peningkatan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas sangat penting karena adanya

berbagai aspek yang berhubungan dengan upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Puskesmas dalam melaksanakan fungsinya dapat mewujudkan empat misi pembangunan kesehatan yaitu menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan, mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat serta lingkungan.

Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja tenaga kesehatan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Dengan mengandalkan kemampuan dan keterampilan seseorang termasuk beban kerja, sumber daya dan lingkungan kerja motivasi seseorang sangat berpengaruh pada kinerjanya, motivasi ini dapat dipengaruhi oleh tingkat dan macam kebutuhan seseorang.

Menurut A. Dale Timple dalam Mangkunegara (2005:15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-

faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang bersal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Hal lain yang sangat berpengaruh pada kinerja tenaga kesehatan adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan, penyesuaian pekerjaan, keandalan, hubungan kerja dan keselamatan kerja. Jika tidak ditingkatkan maka secara langsung akan berdampak pada penurunan kinerja sehingga tujuan akhir dari organisasi tidak tercapai.

Jumlah tenaga kesehatan di Indonesia masih sangat kurang dengan penyebaran yang tidak merata menurut data Kementerian Kesehatan RI, jumlah tenaga kesehatan yaitu sebanyak 720.105 orang. Provinsi Jawa Timur memiliki jumlah tenaga kesehatan sebanyak 96.949 orang. Kota Surabaya khususnya Puskesmas Gayungan memiliki jumlah tenaga kesehatan sebanyak 55 orang. Tenaga kesehatan di Puskesmas Gayungan mayoritas berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 23 orang, Non Pegawai Negeri Sipil (Non PNS) sebanyak 23 orang dan Tenaga Kerja Sosial (TKS) atau Magang sebanyak 9 orang. Mayoritas tingkat pendidikan tenaga kesehatan Diploma Tiga (D3) sebanyak 26 orang, Sarjana sebanyak 24 orang, Profesi (Dokter dan Ners) sebanyak 1 orang dan SMA sebanyak 4 orang.

Jumlah tenaga kesehatan tersebut jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan, seluruh tenaga kesehatan mendapatkan tambahan beban kerja dimana seluruh tenaga kesehatan disibukkan dengan persiapan akreditasi puskesmas yang berdampak pada kinerja tenaga kesehatan. Hasil survei awal, ditemukan bahwa sebagian tenaga kesehatan di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya masih kurang optimal dalam bekerja dan kurang dapat memenuhi standar kerja yang

ditentukan Puskesmas Gayungan. Hal ini menunjukkan bahwa turunnya kinerja tenaga kesehatan disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya faktor kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan, penyesuaian pekerjaan, keandalan, hubungan kerja dan keselamatan kerja pada puskesmas gayungan sangat berpengaruh pada penurunan kinerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

1.2. Fokus Penelitian

Dalam hal ini, fokus penelitian yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayan publik dengan sub fokus dari standar pekerjaan dan kinerja yaitu :
 - a. Hasil kerja atau prestasi kerja dilihat berdasarkan :
 - 1) Kualitas pekerjaan
 - 2) Kuantitas pekerjaan
 - b. Kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Kreativitas pegawai dalam pelayanan
 - d. Tanggungjawab (responsibility)
2. Faktor penghambat proses kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja karyawan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Gayungan Kota Surabaya?

2. Apa yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan publik di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut di atas, diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk:

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi, dan perbandingan dalam meningkatkan produktifitas dan kinerja pegawai di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya.