

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan di laksanakan oleh instansi Pemerintah, baik itu di pusat daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Diketahui selamai ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi playanan publik, oleh sebab itu subtansi adminitrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan

Salah satu bentuk pelayanan publik yang di laksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan di laksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan lebih efesien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat.

Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Pepublik Indonesia No. 951/Menkes/SK/V/2000 yaitu bahwa “ tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap prang agar dapat terwujud derajat kesehatan masyarakat, maka meningkat pula kesadaran sosial dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran akan hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak diman diperlukan kinerja pelayannan yang tinggi.

Sesuai dengan Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah pada BAB VI pasal 11 ayat (2) yang berbunyi “bahwa bidang pemerintah yang wajib dilaksanakan oleh daerah Kabupaten dan daerah kota adalah pekerjaan umum , kesehatan, pendidikan, dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan

perdagangan penanaman modal lingkungan hidup, pertanian, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pekerjaan umum)dan bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota

Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, pemerintah dan Kabupaten kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pegobatan), pelayanan rujukan (Rumah Sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan.

Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang di lakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Undang-undang dasar kita, antara lain yang tercantum dalam pasal 28 ayat 1 dan pasal 34 ayat 2 telah menggariskan kewajiban Negara untuk menjamin bahwa setiap penduduk mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya. Dalam mencapai kinerja pegawai, faktor sumber daya manusia sangat dominan pengaruhnya. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari hasil kerjanya, dalam kerangka profesionalisme kinerja yang baik adalah bagaimana seorang pegawai mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada terciptanya maksud dan tujuan organisasi atau tempatnya bekerja, misalnya bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar mengarah pada hasil kerja organisasi atau instansi ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal.

Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Secara umum disebutkan bahwa makin efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata, tidak ada diskriminasi sehingga pelayanan tersebut menjadi efektif dan efisien.

Puskesmas merupakan sarana atau organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang di dalamnya terdapat konsep akuntabilitas. Puskesmas sendiri adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, di samping itu memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Sesuai dengan Kebijakan Nasional Departemen Kesehatan sejak tahun 2004 perlu upaya revitalisasi puskesmas untuk mengembalikan peran dan fungsi puskesmas ke awal keberadaannya yaitu sebagai puskesmas yang selalu siap melayani masyarakat selama 24 jam sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat di wilayah kerjanya. Di Puskesmas Desa Pundu Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kota Waringin Timur adalah salah satu bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menjalankan fungsinya, yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Puskesmas Desa Pundu memiliki pegawai yang dikatakan cukup banyak, yaitu 57 orang. Dengan jumlah pegawai yang cukup banyak tersebut, merupakan salah satu faktor pendukung terciptanya suatu pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. akan tetapi saat ini banyak anggapan

atau persepsi berkembang di masyarakat bahwa para pegawai puskesmas Desa Pundu belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal.

Puskesmas Desa Pundu adalah salah satu milik Pemerintah di kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kota Waringin Timur. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi masyarakat melalui pelayanan kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik dan memuaskan yang di berikan oleh pegawai Puskesmas oleh sebab itu, di tuntut kinerja yang baik dari pegawai. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih terdengar keluhan pasien maupun keluarganya di mana masih sering Pegawai yang lambatnya dalam memberikan pelayanan kesehatan, pada saat pasien menunggu untuk di periksa, masih terlihat pegawai yang datang terlambat ke Puskesmas tidak sesuai dengan jam kerja yg di tentukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor Peghambat Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Kecamatan Gempaga Hulu Kabupaten Kota Waringin Timur.

B. Rumusan Masalah

Maka yang menjadi permasalahan yang akan di bahas yaitu Bagaimana Faktor Peghambat Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kota Waringin Timur di lihat dari segi Kualitas, kuantitas, ketetapan ketetapan waktu, dan Faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai melalui Fasilitas yang kurang memadai ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan Kuantitas, kuantitas, ketetapan ketetapan waktu, dan Faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai melalui Fasilitas yang kurang meadai di Puskesmas Desa Pundu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian tentang Faktor Peghambat Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kota Waringin Timur, yakni sebagai berikut:

a. Akademis

Manfaat dalam penelitian ini mengarah kepada aspek sebagai berikut:

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik mengenai Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kota Waringin Timur.

b. Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan kepada pelayanan publik dalam hal ini pihak manajemen oprasional atau perusahaan tentang pandangan masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan, sehingga pelayanan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan harapan masyarakat.