

TUGAS INDIVIDU

Analisis Manajemen Pelayanan Publik Daerah 3T

**PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK DI SEKTOR
KESEHATAN PADA PUSKESMAS BALIK BUKIT
LAMPUNG BARAT**

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah Manajemen Publik



Disusun oleh :

Zhira Zirlyanggari 2316041047

REGULER B

**UNIVERSITAS LAMPUNG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

2024

PENDAHULUAN

Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, Puskesmas memiliki tanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan kabupaten/ kota yang berada di wilayah kecamatan untuk melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Pembangunan Puskesmas di tiap kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Kegiatan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas mendorong masyarakat untuk bersikap mandiri dalam menjaga kesehatan, baik secara langsung melalui upaya pemulihan dan pemeliharaan kesehatan maupun melalui upaya peningkatan kesadaran yang lebih tinggi pada upaya promotif dan preventif. Begitu pentingnya peran Puskesmas kepada masyarakat maka diperlukan kondisi para pegawai yang memiliki kinerja yang baik di dalam melayani kesehatan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam sebuah organisasi dilakukan dengan melihat kualitas para pekerja saat melakukan aktifitas pekerjaan. Kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai Puskesmas akan menentukan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Penilaian suatu fasilitas kesehatan dapat dilihat dari kinerja fasilitas kesehatan tersebut dalam melayani kesehatan masyarakat yang dilakukan oleh sumber daya manusia di dalamnya. Kinerja pegawai merupakan pendayagunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien, ketepatan dan kesesuaian penggunaan metode atau cara kerja yang dilakukan. Salah satu Puskesmas yang selalu memprioritaskan kinerja para pegawainya yakni Puskesmas Balik Bukit Lampung Barat. Puskesmas Balik Bukit merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang melayani kesehatan masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Lampung Barat.

Berdasarkan data BPS Kabupaten Lampung Barat saat ini Kabupaten Lampung Barat memiliki 15 Kecamatan dengan terdapat sekitar 290.388 penduduk. Puskesmas Balik Bukit pada tahun 2022 memiliki jumlah kunjungan pasien yang melakukan pengobatan sebanyak 3866 pasien. Dengan banyaknya jumlah penduduk yang ada di wilayah Kecamatan Balik Bukit serta banyaknya jumlah pasien sehingga diperlukan pelayanan yang maksimal dan optimal dari pegawai Puskesmas Balik Bukit untuk melayani kesehatan masyarakat.

ANALISIS

Teori Resources Allocation Models/Jobs Characteristic Models oleh Richard Hackman dan Greg R Oldham Tahun 1976 bertujuan pada pengelolaan sumber daya dan karakteristik pekerjaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut teori ini, sumber daya organisasi harus dialokasikan secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan memungkinkan pekerjaan dilakukan dengan efektif. meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pengintegrasian dan lain sebagainya.

Teori ini sangat relevan untuk pelayanan publik, seperti pelayanan kesehatan, karena memerlukan alokasi sumber daya yang efektif dan karakteristik pekerjaan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Contohnya, dalam pelayanan kesehatan, sumber daya harus dialokasikan secara efektif untuk mencapai tujuan pelayanan, dan karakteristik pekerjaan seperti skill variety, task identity, task significance, autonomy, dan feedback harus dipenuhi untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pekerja.

Terdapat teori yang menjelaskan apa itu karakteristik pekerjaan yaitu teori Resources Allocation Models/Jobs Characteristic Models (Richard Hackman dan Greg R Oldham, 1976), mereka menjabarkan bahwa job characteristics model merupakan pendekatan dalam merancang pekerjaan. Model karakteristik pekerjaan (JCM) bertujuan untuk menguraikan secara jelas kondisi yang diperlukan guna memotivasi pekerja agar bisa melakukan pekerjaan mereka secara efektif. Kelima inti dimensi karakteristik pekerjaan tersebut adalah

1. Variasi Tugas

Faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman.

2. Identitas tugas

Pelayanan Puskesmas mungkin kesulitan menyelesaikan tugas yang menyeluruh dan bermakna dari awal hingga akhir karena jalur layanan yang terfragmentasi, kesenjangan komunikasi, dan kurangnya kepemilikan yang jelas atas kasus pasien.

Kurangnya identitas tugas ini dapat menghambat rasa pencapaian, mengurangi keterlibatan, dan berpotensi berdampak pada hasil perawatan pasien.

3. Signifikansi Tugas:

Pegawai Puskesmas di Puskesmas Balik Bukit Lampung Barat mungkin menganggap peran mereka kurang penting yang seharusnya kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing

Kurangnya signifikansi tugas yang dirasakan ini dapat menyebabkan perasaan putus asa dan berkurangnya tujuan.

4. Otonomi

Tersedianya layanan kesehatan Puskesmas mungkin memiliki otonomi yang terbatas dalam pengambilan keputusan dan mungkin menghadapi protokol yang kaku dan struktur birokrasi yang membatasi kemampuan mereka untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masing-masing pasien.

Kurangnya otonomi ini dapat menghambat inovasi, mengurangi kepuasan kerja, dan berpotensi berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

5. Umpan Balik

Pegawai Puskesmas di Puskesmas Balik Bukit Lampung Barat mungkin menetapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan. Pemberdayaan perorangan, keluarga dan masyarakat ini diselenggarakan dengan memperhatikan kondisi dan situasi, khususnya sosial budaya masyarakat setempat.

Dengan umpan balik seperti ini dapat membantu masyarakat selalu berupaya memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat.

Kinerja merupakan rangkaian yang kritis antara strategi dan hasil organisasi, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu pelayanan melalui karyawan yaitu kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi, (Mangkunegara;2017). Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai masing-masing faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut. (Wirawan;2017). Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation), (Afandi;2018).

1. Faktor Kemampuan (Ability).

Secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110- 120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (Motivation).

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (situation) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja Terdapat indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut. (Afandi:2018).

1. Kualitas

Hasil kerja Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Efisiensi

Dalam melaksanakan tugas Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

3. Disiplin

Kerja Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

4. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

5. Ketelitian

Tingkat kesesuaian antara hasil pengukuran kerja dan pencapaian tujuan.

6. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

KESIMPULAN

Melalui analisis yang dilakukan berdasarkan teori Alokasi Sumber Daya (Hackman & Oldham 1976) dapat di ambil kesimpulan, bahwa pelayanan Kesehatan di Puskesmas Balik Bukit Lampung Barati, belum memenuhi ke 4 dimensi dalam teori Alokasi Sumber Daya tersebut antara lain variasi tugas, identitas tugas, signifikansi tugas, dan otonomi. Tetapi memenuhi variasi umpan balik yang dimiliki pegawai dengan beberapa hal berikut:

1. Model pengembangan pelayanan pada kinerja pegawai yang ada pada Puskesmas Balik Bukit Lampung Barat dilakukan dengan cara mengetahui kualitas, efisiensi, disiplin, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan dan kejujuran pegawai saat melakukan aktifitas pekerjaan. Model pengembangan kinerja pegawai tersebut akan dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai yang ada pada Puskesmas Balik Bukit Lampung Barat.
2. Faktor pendukung dalam pengembangan kinerja pegawai yang ada pada Puskesmas Balik Bukit Lampung Barat yakni kondisi lingkungan kerja yang kondusif baik itu lingkungan kerja yang bersifat fisik maupun non fisik. Adanya kompensasi yang diberikan oleh manajemen, motivasi kerja yang ada pada para pegawai dan adanya pengembangan karir yang ada di Puskesmas Balik Bukit Lampung Barat. Sedangkan untuk faktor penghambat dalam pengembangan kinerja pegawai yang ada pada Puskesmas Balik Bukit Lampung Barat yakni terbatasnya sumber daya manusia yang ada di Puskesmas, Terbatasnya sarana dan prasarana. Selain itu kesehatan pegawai menjadi salah satu penghambat untuk menciptakan pegawai yang produktif. Untuk itu pegawai harus menjaga kesehatannya agar dapat bekerja dengan produktif sehingga dapat menunjang kinerjanya

DAFTAR PUSTAKA

- Wenny Permata Sari, Restu Tria Wendra (2023) ANALISIS MODEL PENGEMBANGAN KINERJA PEGAWAI PADA PUSKESMAS BALIK BUKIT LAMPUNG BARAT.
- Harsono, M.Si, D., Kusuma Dewi, M.AP., D. S., & Desriyanti, S.T., M.Kom. (2021). *PELAYANAN SEKTOR PUBLIK : TEORI DAN PERKEMBANGANNYA*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo Press.
- Kristina Mawarni, Imam Ahmad, Rusliyawati (2023) Sistem Informasi E-Government untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat
- Watunglawar, S.Pd., MAP., D. (2021). *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Yogyakarta: Griya Pustaka Utama .
- Ambar Teguh Sulistiyani; Rosidah. (2003). Manajemen sumber daya manusia : konsep, teori dan pengembangan dalam konteks organisasi publik / Ambar Teguh Sulistiyani, Rosidah. Yogyakarta :: Graha Ilmu,.
- Abdul Sabaruddin, 1977- (penulis). (2015). Manajemen kolaborasi dalam pelayanan publik : teori, konsep dan aplikasi / Dr. Abdul Sabaruddin, M.Si.. Yogyakarta ;; © 2015: Graha Ilmu,.
- Wadjdi, F., & Yuliza, Y. (2023). Hubungan antara Sistem Informasi Manajemen dengan Kualitas Perilaku Organisasi. JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia).
- Tang, D., & Do, D.T. (2019). The Impact of Work Characteristics on Bank Employees' Motivation in Hanoi: Application of Job Characteristics' Theory of Hackman and Oldham (1980). *European Journal of Business and Management*.