

Nama : Bintang Safutra

NPM : 2456041028

Kelas : Mandiri B

MK : Metode Penelitian Administrasi Publik

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis baik itu bisnis bidang manufaktur maupun jasa semakin mengalami pertumbuhan yang pesat. Perkembangan ekonomi secara menyeluruh serta diiringi oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih di pasar domestik maupun pasar internasional menciptakan sebuah persaingan yang ketat dan tajam. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam bidang-bidang tertentu dalam persaingan tersebut, diperlukan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek penting yang dapat dipenuhi oleh perusahaan sebagai salah satu tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan hal tersebut setiap perusahaan harus mampu untuk memenuhi semua kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan agar kepuasan pelanggan tercapai melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Sektor jasa sudah mengalami perkembangan yang pesat seperti terjadi pada beberapa industri yaitu perhotelan, perbankan, asuransi, penerbangan dll yang demikian pula pada industri jasa Kesehatan baik itu rumah sakit maupun puskesmas. Untuk melakukan peningkatan dan perkembangan diperlukan pengetahuan mengenai pelayanan pasien yang baik.

Di Indonesia sendiri, dunia Kesehatan mengalami perkembangan yang cukup signifikan dilihat dari kualitas pelayanannya yang kian hari meningkat dan memiliki prospek yang cukup bagus sehingga kondisi ini dapat bersaing semakin kompetitif di dunia. Setiap perusahaan yang bergerak di industri jasa Kesehatan harus mampu dalam

menggunakan cara-cara agar dapat memuaskan pasiennya melalui kualitas pelayanannya. Industri Kesehatan bukan hanya menyembuhkan berbagai penyakit namun juga berfokus kepada peningkatan kualitas Kesehatan masyarakat kearah yang lebih baik. Banyaknya penyakit-penyakit baru yang muncul menyebabkan masyarakat gelisah dan takut sehingga kondisi ini akan sulit dihadapi apabila penyedia jasa Kesehatan hanya fokus dalam penyembuhan daripada bagaimana upaya yang dilakukan untuk menanggulangi/mencegah penyakit tersebut. Oleh karena itu diperlukan Tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai suatu wujud semangat dalam mencegah lebih baik daripada mengobati.

Dalam UU RI No. 22 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2000 tentang pemerintahan daerah dijelaskan bahwa sistem pemerintahan saat ini telah dirubah menjadi desentralisasi dimana pemerintah pusat memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan secara menyeluruh, nyata dan bertanggung jawab secara proporsional. Dengan adanya otonomi daerah tersebut maka untuk mewujudkan pembangunan Kesehatan dibuatlah peraturan daerah mengenai sistem Kesehatan daerah yang sejak tahun 2001 sudah sejalan dengan penerapan otonomi daerah pengelolaan obat yang dilakukan penuh oleh kabupaten/kota. Dimulai dengan aspek perencanaan, pemilihan obat, pengadaan, pendistribusian dan pemakaian. Setiap unit pemerintah memiliki fungsinya masing-masing seperti pemerintah pusat yaitu Kementrian Kesehatan RI berfungsi untuk penyusunan draft obat esensial nasional, penetapan harga obat pelayanan kesehatan dasar, penyiapan modul pelatihan dan pedoman. Sedangkan fungsi dari pemerintah provinsi yaitu Suku Dinas Kesehatan Kota Jakarta diantaranya melakukan pelatihan petugas pengelola obat publik dan pembekalan Kesehatan untuk kabupaten/kota, melakukan bimbingan teknis, monitoring dan evaluasi ketersediaan obat publik serta pembekalan Kesehatan, melakukan advokasi dan menyediakan fasilitator.

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem nasional yang langsung berhubungan dengan masyarakat menurut UU. No 36/2009 mengenai kesehatan, dijelaskan bahwa fasilitas pelayanan Kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk dapat menyelenggarakan upaya pelayanan Kesehatan baik itu promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang akan dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Berdasarkan UU tersebut diberikan gambaran mengenai pelayanan Kesehatan yang bersifat promotif seperti pola hidup sehat dan pencegahan terjadinya permasalahan Kesehatan masyarakat. Pelayanan yang berbentuk kuratif dan rehabilitatif lebih berorientasi terhadap penyembuhan pasien dan pengobatan suatu penyakit serta mengembalikan bekas penderita ke masyarakat. Implementasi UU tersebut juga dijabarkan melalui UU No 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan dimana pemerintah pusat dan daerah harus bertanggung jawab atas ketersediaan pelayanan kesehatan untuk menjamin derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pemerintah kota berhak menentukan jumlah dan jenis pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan dan kewajiban masing-masing daerah menurut peraturan perundang-undangan. Pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan dengan meningkatkan pelayanan kesehatan dan menyediakan tempat dan sumber daya untuk melaksanakan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Setiap institusi atau instansi mengharapkan semua tujuannya tercapai dimana hal ini dapat didukung oleh profesionalitas dan kinerja kerja yang tinggi dari para pegawai. Dengan dua hal tersebut tujuan pembangunan nasional dengan program-program nya dapat dicapai dan ditetapkan oleh pemerintah. Sama halnya dengan Puskesmas Mampang Prapatan sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan tentu nya mempunyai bentuk pelayanan yang baik. Tentunya dibutuhkan pegawai yang professional, memiliki motivasi kerja, disiplin, serta berkinerja tinggi

sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Menurut UU No. 43 Tahun 2019 mengenai Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) merupakan bentuk dari pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan bagi masyarakatnya secara menyeluruh dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019). Puskesmas berfungsi sebagai pusat pembinaan peran serta masyarakat di bidang Kesehatan yang kegiatannya dilakukan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan terhadap suatu masyarakat yang berdiam diri di suatu wilayah tertentu. Puskesmas bertanggung jawab atas Kesehatan masyarakat di wilayah terkait dan memiliki tujuan yang mengacu kepada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang bersangkutan dan tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Dalam fungsinya Puskesmas berwenang atas perencanaan berdasarkan analisis masalah Kesehatan masyarakat serta melakukan advokasi dan sosialisasi mengenai kebijakan Kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas merupakan unit organisasi pelayanan Kesehatan yang memiliki visi misi sebagai pusat pengembangan pelayanan Kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat yang tinggal pada wilayah atau daerah tertentu. Puskesmas merupakan organisasi fungsional pusat perkembangan masyarakat yang memberikan pelayanan secara promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitative. Puskesmas adalah pusat kesehatan yang menyelenggarakan pekerjaan kesehatan masyarakat dan kesehatan perorangan primer, dimana mengutamakan kegiatan promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di bidang kerjanya. (Anita, 2019: 51).

Puskesmas membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien dengan pelayanan yang sesuai agar harapan pasien terhadap pelayanan dari pelayanan tersebut dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui sehingga menimbulkan kepuasan pasien.

Puskesmas harus tahu bagaimana melayani pasien secara efisien dan cepat. Pelayanan yang berpusat pada pasien, karena ukuran kualitas yang dirasakan tidak di mata penyedia layanan kesehatan, tetapi di mata pasien. Jika pelayanan yang diberikan pasien sesuai dengan harapan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan kepuasan pasien, ada baiknya memperhatikan hal-hal yang berperan penting dalam mendefinisikan pandangan pasien terhadap mutu diantaranya meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Dalam mencapai hal itu diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dengan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien sehingga kepuasan pasien tercapai. Maka dari itu diperlukan kinerja yang baik dan profesionalisme dari tenaga medis agar mutu pelayanan dan kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien bisa menjadi aspek yang meningkatkan performa puskesmas.

Puskesmas sebagai unit pelayanan Kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memberikan implikasi kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung akan melihat kinerja pelayanan yang diberikan. Puskesmas Mampang Prapatan memiliki 29 jenis UKP dan UKM yang berfokus kepada upaya pencegahan dan promosi Kesehatan masyarakat yang dapat mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut terlibat dalam peningkatan Kesehatan masyarakat. Puskesmas Mampang Prapatan merupakan puskesmas yang memiliki visi untuk menjadikan puskesmas yang mengutamakan pelayanan dengan mengikutsertakan warga masyarakat dan Lintas Sektoral. Untuk mencapai visi tersebut diperlukan misi-misi seperti meningkatkan mutu pelayanan, kualitas pelayanan, budaya kerja dan profesionalisme SDM yang dapat menghasilkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang ataupun kecewa terhadap hasil kinerja seseorang. Kualitas pelayanan tidak dapat terlepas dari kepuasan pasien sehingga apabila kepuasan pasien rendah maka hal utama yang harus ditingkatkan adalah kualitas

pelayanannya. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas secara otomatis akan menciptakan kepuasan dari pasiennya. Sebagai salah satu fokus dari pelayanan publik khususnya pada bidang kesehatan adalah mampu memuaskan pasien dari segala aspek yang ada mulai dari sikap pegawai hingga output produk yang diterima oleh pasien. Profesionalisme dari pegawai menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, bisa berupa keahlian teknis dan kompetensi serta sikap yang berorientasi terhadap pemberian pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan pengaruh timbal balik kepada pasien. Apabila pasien puas maka akan memberikan nilai yang baik juga kepada instansi terkait dan melalui feedback tersebut, instansi terakit mampu memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan terutama kepada pasien. Begitupun faktor kinerja dapat mempengaruhi kepuasan karena jika kinerja dari pemberi layanan baik maka pasien akan merasa puas atas pelayanannya, sehingga dapat meningkatkan kualitas dari instansi terakit.

Kinerja secara umum merupakan tingkat keberhasilan dari seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Robbins (2001) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil yang dapat dicapai oleh seseorang dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku di suatu pekerjaan. Kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu kondisi yang harus diketahui pihak tertentu agar dapat mengetahui tingkatan pencapaian hasil dari seseorang atau suatu instansi untuk mengetahui dampak positif dan negative dari suatu hasil tersebut. Peningkatan kualitas hasil kerja yang inferior telah menciptakan kualitas kerja yang tinggi sesuai dengan harapan. Artinya, hasil yang diciptakan akan menyenangkan bagi mitra bisnis dan konsumen, dan ini terutama akan mempengaruhi pertumbuhan pendapatan perusahaan. Menang berarti hasilnya seperti yang diharapkan.

Rendahnya tingkat kinerja karyawan di perusahaan terlihat dari besarnya gaji dan tunjangan yang dibayarkan oleh perusahaan, serta besarnya tanggung jawab atas pekerjaan

yang dilakukan, serta tingkat efisiensi kerja yang disebabkan oleh kedisiplinan karyawan, dan penggunaan waktu yang tidak efisien di tempat kerja juga dikatakan sebagai tingkat kinerja karyawan yang buruk. Mengingat pentingnya peran strategis SDM, maka perusahaan harus menggunakan sumber daya manusianya seefektif mungkin untuk mencapai hasil yang baik. Salah satunya adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan karyawan kompensasi yang memadai atas pekerjaan yang mereka lakukan untuk perusahaan: hal ini karena setiap orang yang bekerja memiliki motif untuk mendapatkan keuntungan atau keuntungan dari pekerjaannya.

Peningkatan kinerja karyawan dapat dicapai melalui beberapa faktor yang mempengaruhi dan membantu meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dalam menilai baik atau buruknya seorang pegawai, pegawai tersebut dapat menggunakan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai tersebut. Para ahli telah mengemukakan beberapa teori, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kualitas dan kemampuan pegawai, fasilitas pendukung dan fasilitas super (Simanjuntak, 2005). Namun ada faktor lain yang mempengaruhi sikap dan pola pikir (motivasi, disiplin dan etos kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen, upah dan kesehatan, jaminan sosial, tingkat pendapatan, lingkungan kerja, teknologi, sarana dan prasarana serta peluang prestasi (Sedarmayanti, 2017). Juga menurut (Mathis dan Jackson, 2012) bahwa masalah kinerja karyawan secara alami tidak terlepas dari faktor kemampuan dan motivasi.

Diasumsikan bahwa karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di atas memiliki komitmen penuh terhadap pekerjaan sehingga hasil yang dapat dicapai optimal. Karena pada dasarnya tanggung jawab untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik adalah tugas utama yang harus dilakukan dengan benar. Dedikasi adalah semacam kecintaan terhadap pekerjaan sehingga memiliki efek tidak langsung dan juga dapat memberikan hasil

yang baik. Komitmen dipandang sebagai orientasi nilai bagi perusahaan atau organisasi ketika bertindak dengan cara yang dapat berkontribusi pada realisasi tujuan bersama. Dalam melakukan pekerjaan, seseorang harus memiliki kemauan dan kemampuan tertentu untuk melakukannya. Keterampilan Anda sendiri tidak dapat melakukan pekerjaan itu, karena pada akhirnya Anda membutuhkan pemahaman tentang apa dan bagaimana melakukannya. Oleh karena itu, efisiensi adalah perilaku yang dapat dilihat baik sebagai pencapaian maupun pencapaian efisiensi karyawan.

Profesionalisme merupakan komitmen seseorang yang terus menerus mengembangkan strategi-strategi dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan dan profesinya masing-masing. Profesionalisme banyak ditemukan pada Lembaga dengan berorientasi pada kaidah-kaidah akademik dan Latihan praktek, maka Ketika selesai bekerja akan tampak keahlian atau profesionalisasi untuk individu tersebut sehingga dapat diketahui bidang apa yang bisa digeluti sesuai dengan keahliannya. Profesionalisme dapat diartikan sebagai kecakapan dan kemampuan seseorang untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan jurusan dan jenjangnya. Profesionalisme berarti kesesuaian, keterampilan birokrasi dan persyaratan pekerjaan (*task requirements*). Pencocokan persyaratan keterampilan dan tugas merupakan salah satu prasyarat untuk pengembangan staf profesional. Seseorang yang profesional adalah pekerja yang memiliki keahlian, kemampuan atau pengetahuan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dalam profesinya untuk mendapat pengakuan atau penghargaan. Selain itu, seorang karyawan yang berpengalaman harus mampu memiliki dan memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Perilaku profesional tenaga kesehatan merupakan sikap yang diharapkan dari seorang tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan akhir-akhir ini menghadapi berbagai permasalahan, seperti kritik masyarakat terhadap sulitnya memperoleh pelayanan kesehatan yang maksimal, serta masalah

kurangnya tenaga kesehatan yang berkualitas dan tidak merata. Sehingga banyak orang menjadi lebih pemilih dalam hal perawatan kesehatan yang berkualitas. Keberhasilan pelayanan kesehatan yang baik juga tidak terlepas dari perilaku profesional tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan tersebut antara lain dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan. Perilaku profesional tenaga kesehatan tercermin dalam profesionalismenya. Enam unsur profesionalisme yang harus dimiliki adalah *alturisme (alturism)*, akuntabilitas (*accountability*), keunggulan (*excellence*), tugas atau kewajiban (*duty*), kehormatan dan integritas (*honor and integrity*), menghormati orang lain (*respect to others*).

Petugas Kesehatan dikatakan sebagai aset penting yang harus dipertahankan organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan sukses tergantung dari kemampuan tenaga kesehatan yang memiliki kerja tim yang solid. Kerja sama tim adalah kekuatan pendorong yang memiliki energi dan sinergi bagi anggota tim. Ide cemerlang tidak bisa lahir tanpa kerjasama yang baik seperti yang dikemukakan oleh Bachtiar (2004) bahwa kolaborasi adalah sinergi kekuatan beberapa orang untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Perilaku profesional penting untuk dimiliki seluruh tenaga Kesehatan dalam melakukan profesinya. Hal ini karena profesi tersebut berhubungan langsung dengan pelayanan Kesehatan yang berkaitan dengan kehidupan manusia. Selain itu setiap Tindakan yang dilakukan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap diri sendiri, pasien, kolega profesi, Tuhan, dan pihak ketiga seperti pusat pelayanan kesehatan dan keluarga pasien. Dampak yang muncul akibat tidak di implementasikan perilaku professional adalah akan memunculkan tingginya angka pengaduan pasien ke Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKSDKI) dari tahun ke tahun. Hampir dari semua pengaduan sebesar 70% berisikan mengenai perilaku professional seperti proses komunikasi antara dokter dan pasien yang tidak berlangsung baik.

Permasalahan lain adalah terkait tenaga Kesehatan di Indonesia yaitu dibutuhkannya tenaga Kesehatan yang professional untuk dapat meningkatkan derajat Kesehatan terutama untuk daerah pesisir. Hal ini diakibatkan oleh rendahnya derajat Kesehatan masyarakat di Sebagian besar daerah pesisir Indonesia. Permasalahan yang ditemukan diantaranya Sebagian besar masyarakat memiliki tingkat pendapatan dan derajat Kesehatan yang rendah dengan karakteristik masyarakat yang tidak peduli akan Kesehatan akibat minimnya fasilitas, rendahnya pengetahuan serta kurangnya penyuluhan yang dilakukan pemerintah.

Adapun urgensitas dalam penelitian ini yaitu berdasarkan dua alasan yaitu alasan objektif dimana bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Alasan subyektif dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana menciptakan kinerja dan profesionalisme tenaga Kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Mampang Prapatan sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang baik. Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa kinerja dan profesionalisme dari tenaga Kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan pasien. Apabila kinerja dari tenaga medis maksimal dan sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa senang atas kerjanya sehingga tercapai kepuasan. Begitu juga dengan sikap profesionalisme dari tenaga kesehatan sebagai aset penting yang harus dipertahankan organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan sukses yang tergantung dari kemampuan tenaga kesehatan yang memiliki kerja tim yang solid.

Tenaga Kesehatan yang ada di Puskesmas Mampang Prapatan memiliki tanggungjawab masing-masing dan telah menyumbangkan seluruh tenaga dengan maksimal untuk mewujudkan cita-cita pelayanan Kesehatan yakni kepuasan pasien. Hal ini juga akan dipengaruhi oleh faktor kinerja dan profesionalisme yang diberikan para tenaga Kesehatan agar mendorong terciptanya kualitas yang baik. Adanya penelitian ini diharapkan dapat

membuktikan adanya faktor yang bisa meningkatkan kinerja dan profesionalisme sekaligus diharapkan dapat menjadi acuan dan evaluasi nantinya untuk dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan guna mencapai kepuasan pasien sesuai dengan visi-misi Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Hapijah, R., Handayani, R., & Riadi, S., (2025) PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT DI UPT PUSKESMAS SUNGAI KARIASKABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(2) 739-743. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/aliidarabalad/article/view/943/733>

Kristianti, M., Ramadhana (2023) PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS JURANGMANGU KOTA TANGERANG SELATAN. *Jurnal Administrasi Publik*, 1-9. <https://repository.umj.ac.id/17122/>