

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat<sup>1</sup>. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128 Tahun 2004 tentang kebijakan dasar hukum Puskesmas mendefinisikan puskesmas adalah Unit pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota/Kabupaten yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.<sup>2</sup>

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanah UUD 1945. Sebuah negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah yang tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Dalam angan setiap anggota masyarakat, negara yang dibentuk oleh mereka ini akan melaksanakan fungsinya menyediakan kebutuhan hidup anggota berkaitan dengan konsentrasi

---

<sup>1</sup> UU Nomor 36 Tahun 2009

<sup>2</sup> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 128 tahun 2004, Tentang Kebijakan Dasar Hukum Puskesmas

hidup berdampingan dengan orang lain di sekeliling nya. Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan bersama itu sering kita artikan sebagai “kebutuhan publik”. Salah satu contoh kebutuhan publik yang mendasar adalah kesehatan.

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap dapat hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Tentunya masyarakat sangat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, berkualitas serta merata dan tidak mendiskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dapat terlindungi.<sup>3</sup>

Pusat Kesehatan Masyarakat lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya<sup>4</sup>. Puskesmas menjalankan fungsinya sebagai pusat

---

<sup>3</sup> Syahdilla irza, Dadan Kurniansyah, Evi Priyanti. 2022. Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan masyarakat primer dan pusat pelayanan kesehatan perorangan primer, puskesmas berkewajiban memberikan upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama harus mempunyai kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten serta fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan milik Pemerintah dan Pemerintah Daerah melakukan pembinaan dan Pengawasan terhadap penyelenggaraan Puskesmas, sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.<sup>5</sup> Tugas utama Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten dalam pembinaan dan pengawasan puskesmas yaitu salah satunya melakukan *monitoring* dan *evaluasi* kinerja puskesmas di wilayah kerjanya secara berkala dan berkesinambungan. Berikut adalah data puskesmas yang ada di Sumatera Barat yang peneliti sajikan dalam bentuk tabel 1.1

**Tabel 1. 1 Daftar Puskesmas di Provinsi Sumatera Barat**

Kode	KAB/KOTA	NON	RAWAT	JUMLAH
1301	Kepulauan Mentawai	2	10	12
1302	Pesisir Selatan	9	11	20
1303	Solok	8	11	19
1304	Sijunjung	4	9	13
1305	Tanah datar	14	9	23
1306	Padang Pariaman	15	10	25
1307	Agam	14	9	23
1308	Lima puluh kota	17	5	22
1309	Pasaman	10	6	16
1310	Solok Selatan	7	2	9
1311	Dharmasraya	7	7	14
1312	Pasaman Barat	7	13	20

<sup>5</sup> Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 Tentang Puskesmas

1371	Kota Padang	16	7	23
1372	Kota Solok	4	0	4
1373	Kota Sawahlunto	4	2	6
1374	Kota Padang Panjang	4	0	4
1375	Kota Bukittinggi	7	0	7
1376	Kota Payakumbuh	7	1	8
1377	Kota Pariaman	6	1	7
	Jumlah	162	113	275

Sumber: Kementerian Kesehatan RI, Jakarta 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 Kemenkes mencatat bahwa Sumatera Barat memiliki Puskesmas di setiap daerahnya salah satunya di Kota Padang. Kota Padang merupakan kota yang memiliki pusat kesehatan masyarakat yang terletak di setiap kecamatan. Hal ini dikarenakan banyaknya ketersediaan tempat pelayanan kesehatan yang ada di Kota Padang dan kebutuhan akan fasilitas kesehatan atau tempat pelayanan kesehatan yang semakin meningkat di Kota Padang. Kota Padang secara terus menerus meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Dinas Kesehatan Kota Padang, pembangunan kesehatan Kota Padang secara umum bertujuan agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan upaya kesehatan masyarakat yang dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Disamping itu, pembangunan kesehatan di Kota Padang diarahkan untuk peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut Kota Padang menyediakan beberapa jenis tempat pelayanan kesehatan yang diantaranya terdiri dari rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Berikut adalah data jumlah puskesmas yang ada di Kota Padang tahun 2016 dan 2021 yang peneliti sajikan pada tabel 1.2

**Tabel 1. 2 Daftar Jumlah Puskesmas di Kota Padang Tahun 2016 dan 2021**

Kecamatan	Jumlah Puskesmas	
	2016	2021
Bungus Teluk Kabung	1,00	1,00
Lubuk Kilangan	1,00	1,00
Lubuk Begalung	2,00	2,00
Padang Selatan	3,00	3,00
Padang Timur	1,00	1,00
Padang Barat	1,00	1,00
Padang Utara	3,00	3,00
Nanggalo	2,00	2,00
Kuranji	3,00	3,00
Pauh	1,00	1,00
Koto Tangah	4,00	5,00
Padang	22,00	23,00

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Padang

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat di lihat bahwa jumlah puskesmas di Kota Padang masing-masing terletak di setiap kecamatan. Beberapa tempat pelayanan kesehatan di Kota Padang memiliki fasilitas dan pelayanan yang berbeda-beda. Berdasarkan gambar di atas Puskesmas Seberang Padang terletak di Kecamatan Padang Selatan. Berikut adalah Akreditasi puskesmas yang ada di Kota Padang pada tahun 2022:

**Tabel 1. 3 Akreditasi Puskesmas di Kota Padang tahun 2022**

No.	Nama Puskesmas	Akreditasi
1	Lubuk Begalung	Utama
2	Dadok Tunggul Hitam	Utama
3	Padang Pasir	Utama
4	Air Tawar	Utama
5	Lubuk Buaya	Utama
6	Lubuk Kilangan	Madya
7	Lapai	Madya
8	Air Dingin	Madya
9	Anak Air	Madya
10	Bungus	Madya
11	Ambacang	Madya
12	Alai	Madya

13	Andalas	Madya
14	Nanggalo	Madya
15	Pagambiran	Madya
16	Ulak Karang	Madya
17	Pemancungan	Madya
18	Rawang	Madya
19	Belimbing	Madya
20	Kuranji	Madya
21	Koto Panjang ikur Koto	Madya
22	Pauh	Dasar
23	Seberang Padang	Dasar
24	Puskesmas Parak Karakah	Baru operasional tahun 2022

Sumber: LAKIP Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2022

Akreditasi puskesmas adalah suatu pengakuan terhadap hasil dari proses penilaian eksternal oleh komisioner Akreditasi terhadap puskesmas. Proses akreditasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas. Dalam pengakreditasi terdapat lima tingkatan Akreditasi pada puskesmas, yaitu: tidak terAkreditasi, terAkreditasi dasar, terAkreditasi madya, terAkreditasi utama dan yang paling tinggi adalah terAkreditasi paripurna. Berdasarkan pada tabel 1.3 bahwa pada tahun 2022 terdapat 24 puskesmas yang ada di kota Padang yang sudah terAkreditasi. Akan tetapi, dari data tabel menunjukkan bahwa hanya ada dua puskesmas yang masih terAkreditasi dasar. Salah satunya yaitu puskesmas Seberang Padang.

Dalam melaksanakan pelayanan publik tersebut diperlukan kinerja yang optimal guna mencapai kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Prawirosentono dalam Sinambela menyebutkan, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya

mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.<sup>6</sup> Berdasarkan hal tersebut diperlukan visi dan misi untuk menggambarkan tujuan dari Puskesmas Seberang Padang sebagai berikut:

- Visi: Mewujudkan masyarakat padang selatan sehat yang mandiri dan berkeadilan.
- Misi:
  1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan
  2. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat
  3. Memelihara dan meningkatkan upaya kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau
  4. Meningkatkan dan mendayagunakan sumber daya yang ada.

Untuk mencapai visi dan misi Puskesmas Seberang Padang dalam memberikan pelayanan kesehatan diperlukan kinerja yang baik. Dalam hal ini Puskesmas Seberang Padang sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang dituntut untuk bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pada hakikatnya setiap organisasi didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Seberapa besar pencapaian organisasi merupakan gambaran dari kinerja dari suatu organisasi tersebut. Untuk mewujudkan visi dan misi diperlukan adanya tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) agar dapat memaksimalkan pencapaian tujuan dari Puskesmas yang diatur dalam peraturan

---

<sup>6</sup> Sinambela.dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas:

Tugas pokok:

1. Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya
2. Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga
3. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

Fungsi:

1. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya
2. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.<sup>7</sup>

Penilaian kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dalam organisasi pemerintah, penilaian kinerja yang selama ini dilakukan dalam bentuk Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), dimana indikator keberhasilan yang digunakan

---

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019, tentang Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas

adalah berbasiskan realisasi anggaran, bukan berbasiskan capaian kerja. Sedangkan penilaian kinerja dengan menggunakan indikator capaian kerja, terutama untuk unit-unit pelayanan publik, sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, serta menjadi motivator bagi para aparatur pelaksana (*frontline staff*). Disamping itu, hasil penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai alat kontrol masyarakat akan kinerja pemerintah dibidang pelayanan publik, karena informasi mengenai kinerja berguna untuk menilai tingkat pemenuhan harapan dan kepuasan *stakeholders* nya, yang tentunya penting bagi upaya pembenahan kinerja pelayanan itu sendiri.<sup>8</sup>

Adanya kinerja organisasi dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik untuk masyarakat. Dengan penilaian kinerja organisasi tersebut dapat diketahui berhasil atau tidaknya tujuan yang diterapkan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan kesehatan yaitu untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat.<sup>9</sup>

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, Puskesmas Seberang Padang berpedoman pada standar operasional prosedur (SOP) yang tertera pada setiap masing-masing ruangan. Tujuan dari standar operasional prosedur (SOP) di

<sup>8</sup> Ria Ariany, dan Roni Ekha Putera, "Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman", Vol. 29, No.1, Juni 2013. Hlm. 34-35

<sup>9</sup> Nopiani, Cahyo Sasmito, "Pelayanan Kesehatan Masyarakat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak", Vol. 7, No.1, 2019. Hlm. 2

puskesmas yaitu, sebagai pedoman keselamatan pasien untuk mendapatkan layanan dan pelayanan kesehatan yang optimal.

*“.....pada prinsip nya kita berusaha menyesuaikan dan menjalankan sesuai dengan SOP yang ada. Tapi kadang kala, kita harus ada monev (monitoring dan evaluasi) setiap bulannya atau monev dengan poli-poli apakah mereka melaksanakan sesuai dengan sop yang ada atau tidak.” (Hasil wawancara dengan kepala puskesmas Seberang Padang pada 25 februari 2023)”*

Dari hasil kutipan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Seberang dalam memberikan pelayanan kesehatan nya sudah sesuai dengan SOP yang tertera. Puskesmas Seberang padang juga melakukan monev (monitoring dan evaluasi) dengan setiap poli- poli pada setiap bulannya agar dapat memperbaiki kinerja, sehingga lebih optimal dalam memberikan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan Puskesmas Seberang Padang memiliki pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang berkompeten pada bidangnya yang tercantum pada tabel 1.4:

**Tabel 1. 4 Sumber Daya Manusia di Puskesmas Seberang Padang**

NO	Nama Pegawai	Jabatan
1	2	3
	dr.Sandra Yelli	Dokter Madya
2	Elfita SsiT	Bidan Madya
3	drg Ira Yusrita	Dokter gigi Madya
4	Yeni Herawati, S. SiT	Bidan Madya
5	dr Sylvia Dewi Anwar	Kepala Puskesmas
6	Delli Nofa J. Amd Keb	Bidan Penyelia
7	Sri Indah Kusuma	Assisten Apoteker Penyelia
8	Elfiana Anas, S.Farm,Apt	Apoteker Muda
9	drg. Vivi Sari	Dokter Gigi Muda
10	Sirida Hia Amd Kep	Perawat Penyelia
11	dr Dezilia Arzie	Dokter Muda

<b>NO</b>	<b>Nama Pegawai</b>	<b>Jabatan</b>
12	Novita Anggraini, SKM	Kepala Tata Usaha
13	Nila Yenita AmKG	Perawat Gigi Penyelia
14	Rahmawati SSiT,M.Kes	Nutrisionis Muda
15	Zefni Mayenti, A.Md Keb	Bidan Penyelia
16	dr Rini Afni	Dokter Muda
17	Asralaili	Perawat Penyelia
18	Ns. Azriatuti S kep	Perawat Muda
19	Erlinda Susanti SsiT	Bidan Muda
20	Nadya Andam Dewi, S.Gz	Nutrisionis Muda
21	dr Fitrianti Adnan	Dokter Ahli Muda
22	Susila Handriani, AMK	Perawat Pelaksana Lanjutan
23	Laily Fajri Yanti, S.Tr.Keb	Bidan Pertama
24	Reni Irawati Amd keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
25	Rismayeni AMK	Perawat Ahli Pertama
26	Zelfi Afriyeni AMK	Perawat Pelaksana Lanjutan
27	Supriyanti, S.Tr keb	Bidan Pertama
28	Mahera Miniyana Husein,	Bidan Pertama
29	Jesiska Sonya SKM	Sanitarian Pelaksana Lanjutan
30	Yeni Astuti,Amd Keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
31	Mona Eka Putri, Amd Keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
32	Kurniati Darmadi Amd kep	Perawat Pelaksana
33	Lisa Okdiana Amd Keb	Bidan Pelaksana
34	Rizka Widiarni Amd keb	Bidan Pelaksana
35	Sari Santi	Pengadministrasian umum
36	Rita Martina, Amd Keb	Bidan Pelaksana
37	Yosy Novrianti, Amd Kep	Perawat Pelaksana
38	Zhurri Hayati Fajrin,Amd Keb	Bidan Pelaksana
39	Istiana Anggun Dinagra, Amd	Bidan Pelaksana
40	Rosi Susanti, Amd Kep	Perawat Pelaksana
41	Oktri Devilla, A.Md Keb	Bidan Pelaksana
42	Hanafiah Husaini,Amd.M.IK	Perekam medis Terampil
43	Norian	Pengadministrasian umum

Sumber: Puskesmas Seberang Padang, 2023

Dalam menilai kinerja organisasi, Puskesmas Seberang Padang melaksanakan penilaian kinerja setiap tahunnya dengan tujuan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Puskesmas. Penilaian kinerja Puskesmas dapat dilihat melalui tingkat pencapaian berdasarkan hasil cakupan kegiatan dan manajemen Puskesmas. Hal ini dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 1. 5 Pencapaian Kinerja Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial Puskesmas Seberang Padang Tahun 2022**

No.	Komponen Kegiatan	Hasil cakupan	Target	Nilai
1.	Upaya Promosi Kesehatan	88	100	Cukup
2.	Upaya Kesehatan Lingkungan	86	100	Cukup
3.	Upaya Kesehatan Ibu-Anak dan Kb	91	100	Baik
4.	Upaya Pelayanan Gizi	90	100	Cukup
5.	Upaya Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2)	79	100	Kurang
	<b>Rata- rata Kinerja</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>Cukup</b>

Sumber: Data UKM Esensial Puskesmas Seberang Padang tahun 2022

Dari tabel 1.5 dapat dilihat bahwa rata-rata pencapaian kinerja (UKM) Esensial mencapai nilai 88% dengan kategori cukup. Hal ini dikarenakan terdapat salah satu komponen yang memiliki tingkat kinerjanya masih kurang, yaitu pada Upaya Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2) dengan nilai 79 dengan kategori kurang.

**Tabel 1. 6 Pencapaian Kinerja Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan Puskesmas Seberang Padang Tahun 2022**

No.	Komponen UKM Pengembangan	Hasil Cakupan	Target	Nilai
1.	Perawatan Kesehatan Masyarakat	75	100	Kurang
2.	Pelayanan Kesehatan Tradisional	67	100	Kurang

3.	Upaya Kesehatan Lanjut Usia	89	100	Cukup
4.	Usaha Kesehatan Sekolah	100	100	Baik
5.	Usaha Kesehatan Gigi Anak Sekolah	78	100	Kurang
6.	Upaya Kesehatan Jiwa	100	100	Baik
7.	Program Kesehatan Indra	100	100	Baik
8.	Program Upaya Kesehatan Kerja	112	100	Baik
9.	Program Kesehatan Olahraga	100	100	Baik
10.	Program Indonesia sehat dengan pendekatan keluarga	83	100	Cukup
	<b>Rata- rata Kinerja</b>	<b>90,4</b>	<b>100</b>	<b>Cukup</b>

*Sumber: Data UKM Pengembangan Puskesmas Seberang Padang Tahun 2022*

Dapat dilihat dari tabel 1.6 bahwa rata-rata pencapaian Kinerja Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan mencapai nilai 90,4% dengan kategori cukup. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa upaya kesehatan yang masih terbilang kurang seperti pada komponen Perawatan Kesehatan Masyarakat dengan nilai 75, Pelayanan Kesehatan Tradisional dengan nilai 67 dan Usaha Kesehatan Gigi Anak Sekolah dengan nilai 78.

**Tabel 1. 7 Pencapaian Kinerja Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)  
Puskesmas Seberang Padang Tahun 2022**

No.	Komponen Kegiatan	Hasil Cakupan	Target	Nilai
1.	Pelayanan Non Rawat Inap	97	100	Baik
2.	Pelayanan Kefarmasian	100	100	Baik
3.	Pelayanan Laboratorium	109	100	Baik
4.	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	216	100	Baik
5.	Pelayanan Gawat Darurat	100	100	Baik
	<b>Rata- rata Kinerja</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: Data Pencapaian Kinerja Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) Puskesmas Seberang Padang tahun 2022*

Dapat dilihat pada tabel 1.7 bahwa Rata-rata Kinerja Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) mendapat target 100 dengan kategori baik. Hal ini dapat dikatakan baik karena pencapaian pada Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) sudah memenuhi target yang telah ditentukan yaitu, pada komponen Pelayanan Non Rawat Inap mencapai hasil cakupan 97, Pelayanan Kefarmasian mencapai hasil cakupan 100, Pelayanan Laboratorium mencapai hasil cakupan 109, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut mencapai hasil cakupan 216 dan Pelayanan Gawat Darurat mencapai hasil cakupan 100.

**Tabel 1. 8 Pencapaian Kinerja Manajemen Puskesmas Seberang Padang Tahun 2022**

No.	Komponen Kegiatan	Hasil Cakupan	Target	Nilai
1.	Manajemen Umum	9,6	100	Baik
2.	Manajemen SDM Kesehatan	10	100	Baik
3.	Manajemen Sarana dan Prasarana	8,5	100	Sedang
4.	Manajemen Sumber Daya Obat, Vaksin, Reagen, dan Bahan Medis Habis Pakai	10	100	Baik
5.	Manajemen Keuangan dan Aset	10	100	Baik
6.	Manajemen Program UKM Esensial	8	100	Sedang
7.	Manajemen Program UKM Pengembangan	9	100	Baik
8.	Manajemen Program UKP	7	100	Sedang
9.	Manajemen Pemberdayaan Masyarakat	100	100	Baik
10.	Manajemen Mutu	6,5	100	Sedang
	<b>Rata-rata Kinerja</b>	<b>8,8</b>	<b>100</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: Data Pencapaian Kinerja Manajemen Puskesmas Seberang Padang Tahun 2022*

Pada tabel 1.8 dapat dilihat bahwa rata-rata pencapaian Kinerja Manajemen Puskesmas Seberang Padang mencapai nilai 8,8 dengan kategori baik. Hal ini

dikarenakan pada beberapa komponen sudah memenuhi target yang telah ditentukan yaitu, komponen Manajemen Umum dengan hasil cakupan 9,6, Manajemen SDM Kesehatan 10, Manajemen Sumber Daya Obat, Vaksin, Reagen dan Bahan Medis Habis Pakai dengan hasil cakupan 10, Manajemen Keuangan dan Aset dengan hasil cakupan 10, Manajemen Program UKP Pengembangan dengan hasil cakupan 9 dan Manajemen Pemberdayaan Masyarakat dengan hasil cakupan 100.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan fenomena-fenomena kinerja organisasi yang terjadi pada Puskesmas Seberang Padang yaitu pada pelayanan kesehatan pada usia produktif. Fenomena yang peneliti temui dilapangan bahwa masih ada beberapa masalah yang terjadi pada pelayanan tersebut. Salah satu nya Dari sumber daya yang masih belum memadai dan masih memiliki keterbatasan salah satunya pada perawat, dokter dan gizi kesehatan lingkungan. Hal tersebut dapat dilihat pada wawancara berikut:

*“kalau SDM dari segi jumlah dan analisa jabatannya kita masih kurang, dari dokter, perawat dan gizi kesehatan lingkungan nya. Masih ada yang merangkap jabatan. Misalnya bidan yang jadi bendahara” (Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas Seberang Padang pada 24 february 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas diketahui bahwa sumberdaya manusia di Puskesmas Seberang Padang yang dirasa masih belum memadai, dikarenakan kurang nya tenaga kerja sehingga mengakibatkan rangkap jabatan. Permasalahan lain yang peneliti temukan dapat dilihat pada tabel 1.9:

**Tabel 1. 9 Permasalahan Yang Terjadi Pada Pelayanan Skrining Usia Produktif**

No.	Prioritas Masalah	Penyebab Masalah
1.	Masih ada 56% skrining usia produktif yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja petugas dalam pelaksanaan program kurang maksimal (tugas rangkap)</li> <li>2. Pengetahuan petugas ttg E-pplikasi epuskesmas belum maksimal</li> <li>3. Kepatuhan petugas dalam menginputkan laporan kegiatan kedalam aplikasi masih kurang</li> <li>4. E-puskesmas belum dimanfaatkan dengan maksimal</li> <li>5. Koordinasi dengan program lain yang belum optimal</li> <li>6. Laporan Jejaring masih belum maksimal</li> <li>7. Dana untuk pemeriksaan gula darah belum memadai</li> <li>8. Kegiatan dilaksanakan pagi hari</li> </ol>

Sumber: Data Laporan Tahunan Puskesmas Seberang Padang Tahun 2022

Pada tabel 1.9 terdapat permasalahan yang terjadi pada pelayanan kesehatan usia produktif yang menjadi penyebab tidak tercapainya target skrining usia produktif. Dimana masih ada 56% skrining usia produktif yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan. Persoalan selanjutnya yang peneliti temukan dilapangan masih terdapat masyarakat yang mengeluh adanya kendala pada jadwal pelayanan. Hal ini disebabkan kurangnya informasi yang diterima masyarakat dari Puskesmas Seberang Padang seperti yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat berikut.

*“jadwal antara pagi dan siang mestinya jelas, Jadi kita sebagai pasien bisa menepatinya. Karena kedatangan saya kadang tidak bisa pagi, kadang saya datang nya siang. Contohnya seperti sekarang saya datang nya siang, sebelum nya dijanjikan jam 1 tapi sampai*

*disini dokter nya belum datang. Terpaksa harus menunggu lagi dan pelayanannya juga kurang respon”. (Hasil wawancara dengan masyarakat yang berobat di Puskesmas Seberang Padang pada 1 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas terdapat masyarakat yang masih merasakan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Seberang Padang. Dari penjelasan diatas berkaitan dengan produktifitas berupa ketidak efektifan waktu yang diterima masyarakat dalam pelayanan kesehatan serta responsibilitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis Puskesmas Seberang Padang dalam memberikan informasi mengenai jadwal pelayanan yang dirasa masih kurang.

Puskesmas Seberang Padang telah membuat alur pelayanan secara keseluruhan yang sesuai dengan SOP. Alur pelayanan tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1

**Gambar1. 1 Alur Pelayanan Puskesmas Seberang Padang**



Sumber: Website Puskesmas Seberang Padang, 2023

Gambar 1.1 memaparkan alur pelayanan Puskesmas Seberang Padang yang sesuai dengan SOP pelayanan kesehatan. Dimana pasien atau masyarakat yang bersangkutan datang kemudian melakukan pendaftaran dan registrasi, setelah

melakukan pendaftaran pasien di persilahkan ke poli sesuai dengan kebutuhannya. Setelah selesai dari poli yang dituju apabila pasien memerlukan konsultasi akan diarahkan sesuai kebutuhannya. Misalnya, pasien yang konsultasi ke bagian labor akan diarahkan ke labor, setelah hasil dari labornya keluar pasien diarahkan untuk balik lagi ke polinya. Kemudian, kalau dari poli tersebut perlu pengobatan akan dikasih obat langsung ke bagian resep. Dan setelah semua selesai pasien dipersilahkan untuk pulang.

Berdasarkan fenomena diatas dapat diketahui bahwa terdapat indikator kinerja organisasi yang dinilai kurang memadai pada Puskesmas Seberang Padang. Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk membahas Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan. Signifikansi penelitian ini adalah untuk memberikan pedoman pada Puskesmas Seberang Padang untuk meningkatkan kinerja organisasinya dalam memberikan pelayanan kesehatan di Kota Padang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian peneliti yaitu, “ Bagaimana Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini menambah perkembangan keilmuan Program Studi Administrasi Publik, karena beberapa studi Administrasi Publik lebih cenderung fokus pada manajemen publik, khususnya dalam hal kinerja organisasi. Hasilnya, penelitian dapat membantu mahasiswa Administrasi Publik lainnya mendapatkan wawasan dan pemahaman yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan Puskesmas Seberang Padang, serta dapat dimanfaatkan sebagai masukan dalam memberikan peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kota Padang.

