

BAB I

PENDAHULUAN

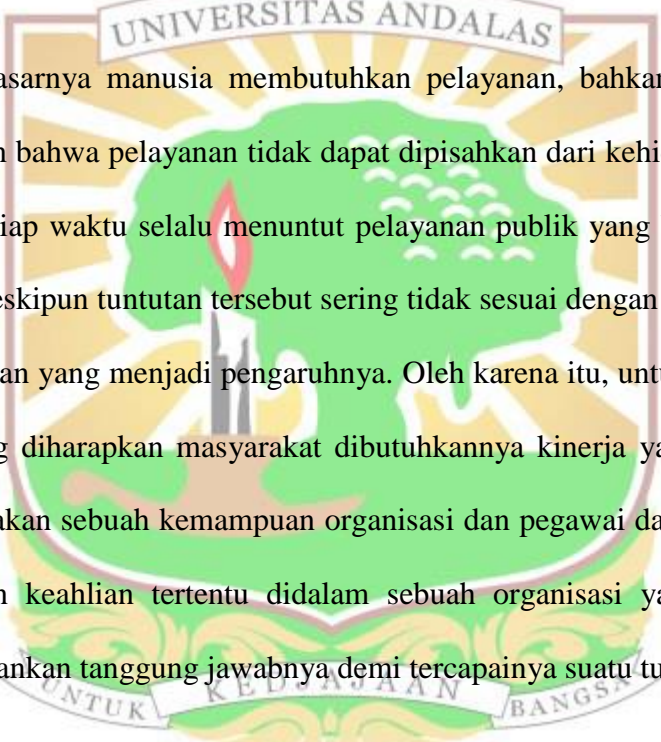
1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan sebuah pelaksanaan pemeliharaan kesehatan dalam rangka mencapai derajat kesehatan baik itu untuk individu maupun masyarakat dengan cara yang optimal. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan primer dalam kehidupan setiap manusia dan merupakan hak untuk mendapatkannya, dimana setiap orang membutuhkan kondisi badan yang sehat agar mampu menjalankan aktifitas sehari-hari guna mencapai hidup yang sejahtera.¹ Selain itu, kesehatan manusia juga merupakan suatu Hak Asasi Manusia dan juga salah satu unsur dalam kesejahteraan masyarakat yang harus diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya yaitu bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip non diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan

¹ Muzayanah. (2020). Hak Warga Negara Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan UUD Tahun 1945. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Media Ganesha FHIS. Volume 1, Nomor 1. hlm 43

nasional. Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara. Oleh sebab itu, setiap upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik Pemerintah maupun masyarakat.²



Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena banyak tantangan yang menjadi pengaruhnya. Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang diharapkan masyarakat dibutuhkannya kinerja yang berkualitas. Kinerja merupakan sebuah kemampuan organisasi dan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu didalam sebuah organisasi yang diharapkan mampu menjalankan tanggung jawabnya demi tercapainya suatu tujuan.³

Kinerja tersebut dapat diwujudkan dengan didukung oleh ketersediaan sumber daya yang ada seperti sumber daya manusia, sumber daya finansial, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Kinerja didalam organisasi dimaksudkan agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

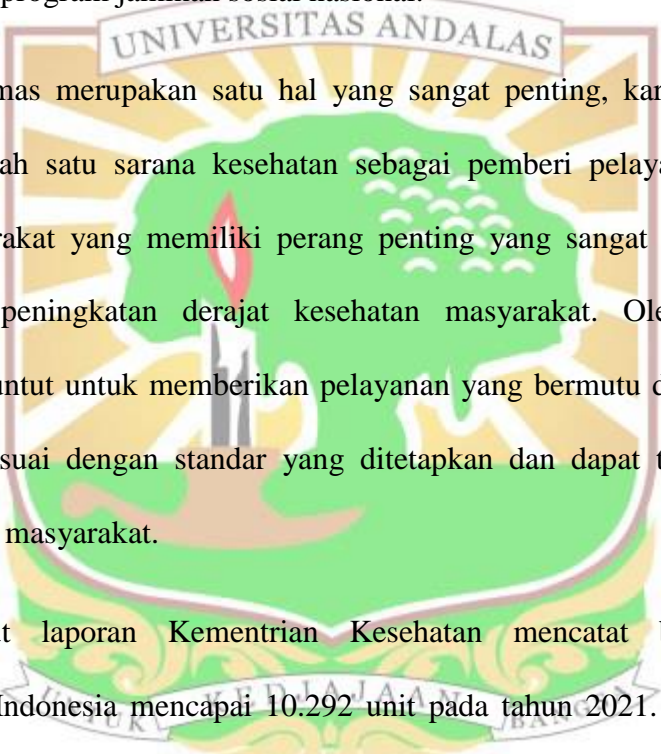
³ Sumantri, Ilham Heru. (2015). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 3, Nomor 1. hlm 207

dan salah satunya diperlukan adanya sumber daya manusia yang memadai dan juga mendukung. Ketersediaan sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam mencapai pembangunan. Karena pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh kesiapan sumber daya manusianya.⁴ Oleh sebab itu, Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi harus menjadi fokus perhatian dan harus dikembangkan dan ditingkatkan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Jadi, sangat diperlukan kinerja pegawai sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan berkualitas.

Sehingga setiap pegawai perlu terus mengembangkan kinerjanya agar memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya demi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada segenap masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menyediakan tenaga kesehatan yang berkualitas ataupun berkompeten. Hal ini sesuai dengan dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan, bahwa tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum.

⁴ Usman. (2016). Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Lapadde Kota Parepare. Jurnal MKMI. Volume 12, Nomor 1. hlm 22

Dalam hal ini wadah bagi tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan adalah Puskesmas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, bahwa puskesmas merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta menyukseskan program jaminan sosial nasional.⁵

The logo of Universitas Andalas is a shield-shaped emblem. At the top, a banner reads "UNIVERSITAS ANDALAS". The central part of the shield features a green tree with a red flame-like shape at its base, set against a yellow background with radiating lines. Below the tree, there is a stylized figure or symbol. The bottom of the shield is decorated with green and yellow floral patterns.

Puskesmas merupakan satu hal yang sangat penting, karena puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran penting yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasien sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut laporan Kementerian Kesehatan mencatat bahwa jumlah puskesmas di Indonesia mencapai 10.292 unit pada tahun 2021. Adapun dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan primer dapat dilihat secara umum dari rasio puskesmas terhadap kecamatan. Dimana pada tahun 2021 rasio puskesmas terhadap kecamatan sebesar 1,4. Hal ini artinya rasio ideal puskesmas terhadap kecamatan yaitu minimal satu puskesmas di satu kecamatan. Menurut Kemenkes, rasio puskesmas secara nasional sudah terpenuhi. Namun berdasarkan laporan tersebut, persebaran puskesmas di Indonesia masih belum merata, dimana masih

⁵ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.

adanya satu provinsi yang puskesmasnya belum terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayahnya, seperti pada provinsi Papua Barat. Tercatat Papua Barat memiliki rasio puskesmas per kecamatan terendah nasional, yaitu hanya sebesar 0,29. Hal ini menunjukkan belum semua kecamatan di provinsi tersebut memiliki puskesmas.⁶

Menteri Kesehatan Indonesia, Budi Gunadi Sadikin juga menyebutkan bahwa Indonesia masih kekurangan tenaga dokter. Dimana saat ini Indonesia hanya memiliki sekitar 140 ribu dokter aktif. Jumlah tersebut dinilai masih jauh dari persentase jumlah dokter sesuai standar WHO, yaitu memiliki rasio ideal dokter Umum dan penduduk adalah 1:1.000 dokter. Sementara dengan jumlah penduduk berkisar 270 Juta jiwa, seharusnya Indonesia memiliki 270 ribu dokter aktif.⁷ Untuk puskesmas sendiri, menurut Kemenkes hingga April 2022, terdapat sekitar 586 dari 10.373 atau 5,65 % puskesmas belum memiliki dokter. Selain itu, sebanyak 5.498 dari 10.373 atau 53 % belum memiliki sembilan jenis tenaga kesehatan sesuai standar. Dimana idealnya satu puskesmas harus memiliki sembilan jenis tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter umum, dokter gigi, bidan, perawat dan lainnya.⁸

⁶ Annur, Cindy Mutiara. 2023. Terus Bertambah, Jumlah Puskesmas di Indonesia Capai 10.292 Unit pada 2021. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/23/terus-bertambah-jumlah-puskesmas-di-indonesia-capai-10292-unit-pada-2021>. Diakses pada 23 Maret 2023 Pukul 3.00 WIB.

⁷ M. (13 Juni 2022). Belum Memenuhi Jumlah Standar WHO, Menkes: Indonesia Masih Kekurangan Tenaga Dokter. <https://www.yarsi.ac.id/2022/06/13/belum-memenuhi-jumlah-standar-who-menkes-indonesia-masih-kekurangan-tenaga-dokter/>. Diakses pada 18 Oktober 2022. Pukul 08.46 WIB

⁸ Situmorang, Hendro D. (29 April 2022). Menkes Budi Ungkap Indonesia Kekurangan Tenaga Kesehatan. <https://www.beritasatu.com/news/922295/menkes-budi-ungkap-indonesia-kekurangan->

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Kepulauan Riau tahun 2022 mencatat penerimaan pengaduan layanan publik substansi kesehatan sebanyak 28 atau setara dengan 9% dari jumlah keseluruhan yang diterima sebanyak 279 laporan. Adapun kelompok instansi yang dilaporkan adalah rumah sakit pemerintah sebanyak 46%, rumah sakit swasta 10%, puskesmas 23%, dinas kesehatan 15% dan klinik 6%. Bila melihat instansinya, maka laporan menyangkut layanan di puskesmas yang paling dominan dikeluhkan masyarakat, salah satunya mengenai kurangnya tenaga dokter, kurangnya sarana dan prasarana kesehatan, adanya penolakan pasien, kurangnya ketersediaan obat-obatan, dan adanya dokter yang terlambat datang.⁹ Adapun jumlah puskesmas yang ada di seluruh Wilayah Kepulauan Riau sebanyak 93 unit yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Kepulauan Riau. Hal ini bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Puskesmas yang Memiliki 9 Jenis Tenaga Kesehatan Strategis di Kabupaten/Kota Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Puskesmas	Puskesmas Yang Mempunyai 9 Jenis Tenaga Kesehatan
1	Karimun	13	1. Puskesmas Tanjung Batu 2. Puskesmas Tebing 3. Puskesmas Tanjung Berlian 4. Puskesmas Kundur Barat 5. Puskesmas Meral 6. Puskesmas Belat
2	Batam	21	1. Puskesmas Tg.Sengkuang 21 2. Puskesmas Sekupang 3. Puskesmas Sei Langkai 4. Puskesmas Lubuk Baja 5. Puskesmas Sei Pancur

tenaga-kesehatan/1/?utm_source=beritasatu.com&utm_medium=article&utm_campaign=Baca-Selanjutnya Diakses 18 Oktober 2022. Pukul 09.00 WIB

⁹ Masalah dan Solusi Layanan Kesehatan di Kepri. (2022). Ombudsman. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--masalah-dan-solusi-layanan-kesehatan-di-kepri>. Diakses pada tanggal 16 Februari 2022, Pukul 13.31

			<ul style="list-style-type: none"> 6. Puskesmas Sambau 7. Puskesmas Botania 8. Puskesmas Kabil 9. Puskesmas Kampung Jabi 10. Puskesmas Baloi Permai
3	Natuna	14	<ul style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Pulau Laut 2. Puskesmas Bunguran Tengah 3. Puskesmas Kelarik 4. Puskesmas Ranai 5. Puskesmas Pulau Tiga 6. Puskesmas Tanjung 7. Puskesmas Subi
4	Anambas	10	<ul style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Jemaja Timur 10 2. Puskesmas Siantan Tengah 3. Puskesmas Tarempa 4. Puskesmas Letung
5	Tanjung Pinang	7	<ul style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Sei Jang 7 2. Puskesmas Tanjung Unggat 3. Puskesmas Mekar Baru 4. Puskesmas Batu 10 5. Puskesmas Melayu Kota Piring 6. Puskesmas Tanjungpinang 7. Puskesmas Kampung Bugis
6	Lingga	13	<ul style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Lanjut 2. Puskesmas Posek 3. Puskesmas Raya 4. Puskesmas Resang 5. Puskesmas Tajur Biru 6. Puskesmas Sungai Pinang 7. Puskesmas Senayang 8. Puskesmas Dabo Lama 9. Puskesmas Daik
7	Bintan	15	<ul style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Kijang 2. Puskesmas Toapaya 3. Puskesmas Tg.Uban 4. Puskesmas Teluk Sebong 5. Puskesmas Kawal 6. Puskesmas Teluk Sasah 7. Puskesmas Teluk Bintan 8. Puskesmas Kelong 9. Puskesmas Mantang
	Jumlah	93	52

Sumber : SI-SDMK, 2021

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa Kota Batam merupakan kota yang paling banyak membangun puskesmas, di antara kabupaten di Kepulauan Riau lainnya seperti Bintan, Natuna, Lingga, Karimun, Anambas, dan Tanjung Pinang, yaitu memiliki jumlah puskesmas sebanyak 21 Puskesmas. Namun dari 21 puskesmas yang ada, hanya 10 puskesmas yang memiliki 9 jenis tenaga kesehatan atau bisa dikatakan lengkap dilihat dari ketersediaan yang memenuhi standar kelengkapan tenaga kesehatan di puskesmas. Namun jumlah tersebut masih terbilang belum cukup untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat. Dimana jumlah puskesmas belum mencukupi dibandingkan dengan rasio jumlah penduduk. Rasio puskesmas terhadap jumlah penduduk adalah 1: 30.000 penduduk. Saat ini di Kota Batam jumlah penduduknya mencapai 1.421.961 jiwa dan jumlah Puskesmas 21 unit dengan rasio 1:67.712. Dengan jumlah penduduk yang ada seharusnya, Kota Batam harus memiliki 47 unit puskesmas untuk menyesuaikan rasio jumlah penduduk yaitu dengan rasio 1 puskesmas berbanding dengan 30.000 penduduk. Dimana pemerataan fasilitas kesehatan pertama ini juga terbilang belum merata, terkait kurangnya jumlah puskesmas ini. Khususnya bagian puskesmas yang cakupan jumlah penduduknya yang padat seperti seperti Puskesmas Botania, Baloi Permai, Puskesmas Batu Aji dan Puskesmas Sei Langkai dengan jumlah penduduk lebih kurang 100.000 jiwa.¹⁰ Ketidakmerataan ini akan berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas. Dimana dapat diketahui bahwa

¹⁰ Rencana Kerja (Renja) Dinas Kesehatan Kota Batam Tahun 2022

puskesmas merupakan fasilitas kesehatan milik negara yang paling mudah dijangkau dan diakses oleh seluruh masyarakat.

Tabel 1.2
Sasaran Kesehatan Kota Batam Tahun 2022

No	Nama	Sasaran Kesehatan		
		Laki-laki	Perempuan	Total
1	Puskesmas Sekupang	40,876	38,745	79,622
2	Puskesmas Tiban Baru	32,259	31,750	64,009
3	Puskesmas Batu Aji	64,021	62,032	126,053
4	Puskesmas Sei Langkai	87,206	81,861	173.446
5	Puskesmas Sei Lekop	55,534	51,554	107,008
6	Puskesmas Sei Pancur	63,789	61,113	124,902
7	Puskesmas Kabil	26,614	24,137	50,751
8	Puskesmas Sambau	9,256	8,674	17,930
9	Puskesmas Kampung Jabi	23,459	22,054	45,513
10	Puskesmas Botania	53,740	53,497	107,237
11	Puskesmas Baloi Permai	73,333	74,042	147,374
12	Puskesmas Sei Panas	43,383	41,335	84,718
13	Puskesmas Tanjung Buntung	39,298	37,962	77,260
14	Puskesmas Tanjung Sengkuang	43,329	40,764	84,092
15	Puskesmas Lubuk Baja	60,984	61,134	122,118
16	Puskesmas Belakang Padang	14,383	13,934	28,317
17	Puskesmas Bulang	8,391	7,710	16,101
18	Puskesmas Galang	9,484	8,336	17,821

19	Puskesmas Rempang Cate	3,929	3,410	7,339
20	Puskesmas Tanjung Uncang	30,874	28,232	59,109
21	Puskesmas Mentarau	35,741	34,973	70,714

Sumber. Sasaran Kesehatan Tahun 2022

Berdasarkan data jumlah sasaran kesehatan Kota Batam Tahun 2022, bahwa Puskesmas Sei Langkai Kota Batam memiliki sasaran kesehatan sebanyak 173.446 penduduk, dan Puskesmas Sei langkai Kota Batam terbilang memiliki sasaran kesehatan tertinggi di Kota Batam. Untuk itu Puskesmas Sei Langkai Kota Batam harus dikelola dengan sistem manajemen yang baik dan profesional agar dapat secara terus memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat. Namun disadari masih terbatasnya jumlah SDM, budaya kerja masih lemah, belum optimalnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ketepatan waktu, serta masih kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kesehatan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut diperlukan sebuah Visi dan Misi untuk menggambarkan tujuan dari Puskesmas Sei Langkai Kota Batam, sebagai berikut :

- I. Visi : Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Sagulung Yang Sehat, Mandiri dan Berkeadilan.
- II Misi : Menjadikan Puskesmas Sei Langkai Sebagai Pilihan Utama Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat.

Untuk menunjang kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dibutuhkan sumber daya

manusia dan juga sumber daya lainnya. Disamping masukan sumber daya manusia, pencapaian tujuan organisasi juga membutuhkan sumber daya lainnya. Karena dalam sebuah manajemen kinerja, masukan tersebut harus dikelola secara bersama. Sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam memiliki peran dan tugasnya masing-masing. Komposisi sumber daya manusia yang berada di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam terdiri dari PNS (Pegawai Negeri Sipil) atau yang sering dikenal sebagai ASN (Aparatur Sipil Negara) dan Tenaga Honor Daerah (THD).

Tabel 1.3
Daftar Jumlah Pegawai Puskesmas Sei Langkai Kota Batam

Jabatan	Jumlah Pegawai			Jumlah SDM yang dibutuhkan
	PNS	PPPK	NON PNS	
Kepala Puskesmas	1	-	-	1
Kasubbag Tata Usaha	1	-	-	1
Dokter Umum	3	-	-	8
Dokter Gigi	1	-	-	3
Bidan	9	-	11	21
Perawat	7	-	4	19
Pranata Laboratorium Kesehatan	1	-	-	3
Apoteker	1	-	1	3
Asisten Apoteker	1	-	-	4
Terapis Gigi dan Mulut	2	-	-	4
Sanitarian	1	-	-	2
Nutrisionis	1	-	-	3
Penyuluhan Kesehatan	1	-	-	3
Perekam Medis	-	-	-	1
Pembimbing Kesehatan Kerja	-	-	-	1
Arsiparis	-	-	1	2
Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa	-	-	-	1
Pranata Komputer	-	-	-	1
Analisis Tata Usaha	-	-	-	1
Analisis Barang Milik Negara	-	-	-	1
Analisis Kesehatan	-	-	-	1
Analisis Keuangan	2	-	-	4
Analisis data dan informasi	-	-	-	1

Analisis Perencanaan	-	-	-	1
Analisis Pelayanan Publik	-	-	-	1
Analisis Barang Milik Daerah	-	-	-	2
Pengelola Surat	-	-	-	2
Pengelolaan Keuangan	-	-	-	3
Pengelolaan Urusan Kesehatan Masyarakat	-	-	-	1
Pengelolaan Data	-	-	-	1
Pengadministrasian Umum	-	-	4	8
TOTAL	32		21	106

Sumber : Peta Jabatan Puskesmas Sei Langkai Kota Batam, 2022

Dilihat dari ketersediaan sumber daya manusianya sudah memenuhi standar, namun dalam segi kuantitas masih belum memadai. Dilihat dari tabel tersebut jumlah pegawai yang ada di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam hanya berjumlah 53 orang, sedangkan yang dibutuhkan oleh puskesmas tersebut adalah sebanyak 106 orang. Berdasarkan data jumlah Sasaran Kesehatan Kota Batam Tahun 2022 tersebut, bahwa jumlah penduduk Kecamatan Sungai Langkai sebanyak 173.446 jiwa. Dari data jumlah Sumber Daya Manusia diatas dengan kondisi jumlah pegawai sebanyak 53 orang pegawai, dengan 32 orang PNS dan 21 orang THD. Dengan jumlah penduduk dan jumlah pegawai yang sekiranya masih kurang proporsional sehingga mengakibatkan beban kerja yang tinggi sehingga berdampak terhadap keefektifan kinerja pegawainya sebagai penyediaan layanan. Ditambah lagi dengan meningkatnya jumlah kunjungan Puskesmas Sei Langkai Kota Batam setiap tahunnya, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.4
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Sei Langkai Kota Batam

No	Bulan	Kunjungan Rawat Jalan			
		2021		2022	
		Jumlah	Presentasi (%)	Jumlah	Presentasi (%)
1	Januari	768	8,03	1779	7,48
2	Februari	690	7,22	1775	7,47
3	Maret	802	8,39	1578	6,64
4	April	765	8,00	1569	6,60
5	Mei	660	6,90	1789	7,52
6	Juni	918	9,60	1893	7,96
7	Juli	1200	12,56	2132	8,97
8	Agustus	690	7,22	2465	10,37
9	September	781	8,17	2387	10,04
10	Oktober	658	6,88	1987	8,36
11	November	737	7,71	2289	9,63
12	Desember	885	9,26	2118	8,91
Total		9.554	100%	23.761	100%

Sumber :

Dapat dilihat pada Tabel 1.4 di atas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat jalan Puskesmas Sei Langkai Kota Batam pada tahun 2021 sebesar 9.554 orang dan jumlah kunjungan pada tahun 2022 sebesar 23.761 orang. Sehingga dengan jumlah tersebut dapat diketahui bahwa adanya peningkatan pasien sebanyak 14.207 orang dari tahun 2021 ke tahun 2022.

Persoalan terkait beban kerja yang disebabkan oleh kurangnya ketersediaan sumber daya manusia di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam, peneliti melihat adanya merangkap tugas yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Sei Langkai Kota Batam, seperti yang dilakukan oleh Satpol keamanan dan petugas filling yang membantu mendaftarkan pasien jika pasien sedang ramai serta petugas pendaftaran mengantarkan status ke poli pelayanan. Sehingga hilangnya status juga sering dialami oleh petugas filling dan Satpol keamanan akibat dari petugas-petugas poli dan pendaftaran yang meminjam statusnya untuk

keperluan layanan. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah seorang pegawai Puskesmas Sei Langkai Kota Batam :

“...Disini memang kurang kali SDM nya, apalagi di bagian pendaftaran itu. Terkadang ketika pasien sedang ramai, sering kali meminta bantuan kepada petugas keamanan (satpol) ataupun petugas filling...”(Wawancara dengan pegawai Puskesmas Sei Langkai Kota Batam pada tanggal 13Oktober 2022. Pukul 09.45 WIB).

Keberhasilan pencapaian kinerja dalam pelayanan publik di bidang kesehatan di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Pada umumnya penempatan Sumber Daya Manusia (SDM) di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam yang sudah kompeten di bidangnya, namun sebagian kecil memiliki latar belakang yang tidak linear dengan jabatan yang dijalankan. Dengan kondisi tersebut, tidak mengoptimalkan pemanfaatan keahlian sumber daya manusia yang ada disana, sehingga juga akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.5
Sumber Daya Manusia Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan
di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam

No	Nama	Jabatan	Latar Belakang Pendidikan
1	Serlinawati, S.Tr.Keb	Tenaga Administrasi/ Tata Usaha	D-IV Kebidanan Klinik
2	Makhyar Khairani HSB, A.md	Analisis Keuangan	D-III Analisis Farmasi
3	Dina Kartina Siahaan, S.Tr.Keb	Analisis Keuangan	D-IV Sarjana Terapan Kebidanan
4	Sri Mulyani, Amd.Keb	Rekam Medis	D-IV Kebidanan

5	Marta Situmorang, Amd.Keb	Pendaftaran	D-III Kebidanan
---	------------------------------	-------------	-----------------

Sumber: Olahan Penelit, 2022

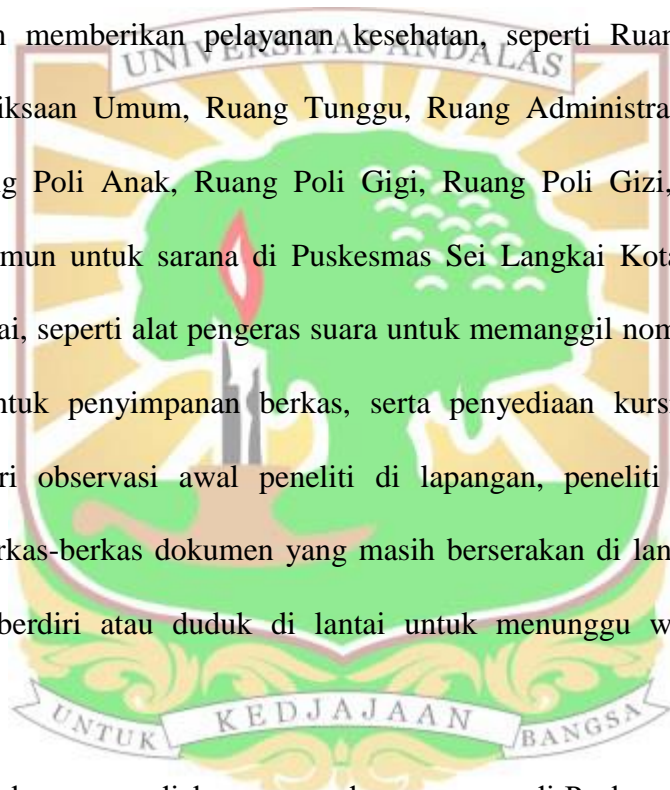
Selain itu yang menjadi input kinerja Puskesmas Sei Langkai dalam penyediaan layanan kesehatan adalah anggaran, karena anggaran merupakan salah satu sumber daya yang sangat mempengaruhi tercapainya sebuah tujuan. Adapun anggaran untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam adalah bersumber dari APBD dan BOK. Anggaran yang diperoleh dari sumber APBD dan BOK tersebut dimanfaatkan untuk menunjang kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat.

“...Untuk anggaran sendiri ada dua sumber anggaran di Puskesmas Sei Langkai ini, yaitu APBD dan BOK. Kalau dari segi pemanfaatannya, sebenarnya anggaran yang ada belum mencukupi apabila dilihat dari jumlah masyarakat disini. Disini jumlah penduduknya 173 ribuan, sedangkan jumlah puskesmasnya hanya 1, dengan kondisi tersebut tentu tidak mencukupi. Apalagi anggaran dari APBD suka rasionalisasi yaitu pengurangan anggaran yang dikarenakan kas daerahnya kurang mencukupi. Dan seharusnya anggaran untuk setiap puskesmas itu disesuaikan dengan jumlah penduduk, tetapi karena disini dananya sering gak ada, jadi sering terpotong potong...”(Wawancara dengan pegawai pengelolaan keuangan Puskesmas Sei Langkai Kota Batam pada tanggal 26 November 2022 Pukul: 12.50 WIB)

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa anggaran pada Puskesmas Sei Langkai Kota Batam tersebut belum memadai. Hal ini disebabkan dana dari APBD ini tidak stabil. Karena seharusnya penganggaran tersebut melihat kepada kebutuhan puskesmas tersebut dan jumlah masyarakat di wilayah kerja puskesmas tersebut. Namun nyatanya dalam penganggaran di puskesmas itu sendiri hanya mengacu pada ketersediaan anggaran yang ada di kas daerahnya.

Hal ini berkemungkinan akan menghambat dalam pelaksanaan operasional dan kegiatan yang dilakukan terkait dengan tujuan kinerja yang ingin dicapai oleh Puskesmas Sei Langkai Kota Batam.

Adapun sumber daya lainnya yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Jika dilihat dari kondisi prasarana di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam sudah memadai untuk menunjang kegiatan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti Ruang Pendaftaran, Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Tunggu, Ruang Administrasi, WC, Ruang Apotek, Ruang Poli Anak, Ruang Poli Gigi, Ruang Poli Gizi, Laboratorium, UGD, dll. Namun untuk sarana di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam belum cukup memadai, seperti alat pengeras suara untuk memanggil nomor antrian, rak-rak lemari untuk penyimpanan berkas, serta penyediaan kursi masih belum memadai. Dari observasi awal peneliti di lapangan, peneliti melihat masih banyaknya berkas-berkas dokumen yang masih berserakan di lantai, dan banyak pasien yang berdiri atau duduk di lantai untuk menunggu waktu panggilan pengobatan.



“...Dalam menyediakan sarana dan prasarana di Puskesmas Sei Langkai ini sudah berupaya dalam memenuhi standar layanan yang seharusnya. Namun disini pihak puskesmas sudah tidak bisa lagi menambah jumlah sarana dan prasarana yang ada, hal ini disebabkan karena keterbatasan ruang yang di dimiliki oleh Puskesmas ini...” (Wawancara dengan pak Romel, Kepala bagian Tata Usaha/Administrasi Puskesmas Sei Langkai Kota Batam pada tanggal 6 Desember 2022. Pukul 10.30 WIB)

Dari kutipan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari segi fisik berupa luas ruangan sangat tidak memadai. Dengan luas ruangan yang tidak memadai memberikan pengaruh terhadap ketersediaan sarana dan prasarana. Dari

hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam saat ini belum cukup memadai dalam menunjang kegiatan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan luas dari Puskesmas yang tidak begitu luas dibandingkan dengan jumlah penduduknya.

Kemudian dalam proses pemberian pelayanan kesehatan, juga masih terdapat kendala dilihat dari kedisiplinan pegawainya. Puskesmas Sei Langkai saat ini sudah menggunakan sistem absensi melalui *fingerprint*. Fenomena yang penulis temui di lapangan adalah masih terdapat pegawai yang melewati aturan jam kerja seperti jam masuk seharusnya yaitu 7.30 WIB, jam istirahat yaitu 12.00 WIB, dan jam pulang yaitu jam 16.00 WIB, kecuali hari jumat jam pulang yaitu jam 11.30 WIB dan sabtu jam 13.00 WIB. Dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dalam segi kedisiplinan di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam terjadi karena kurangnya pengontrolan dari pimpinan atau kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sei Langkai Kota Batam. Hal ini dibuktikan dari wawancara peneliti dengan pegawai Puskesmas Sei Langkai Kota Batam berikut :

“...Kalau dari segi kedisiplinan yang saya lihat disini masih ada rasa suka suka hati, jadi yang penting udah datang pagi pagi untuk finger, terkadang tidak tahu manusianya kemana, apakah dari rumahnya langsung kelapangan, apakah dia balik ke rumahnya setelah finger, itu tidak tahu. Walaupun semua pegawai ada jadwal kegiatannya masing-masing. Ada jadwal kegiatan ke posyandu, ke poli, ke vaksin, dll. Tapi kalau dilihat tidak disiplinnya disitu, kurangnya pengontrolan dari pimpinan dan kadang tidak ada kontrol dari pimpinan. Dia tidak mengecek jadwalnya kemana kemana meskipun jadwal itu sudah ada...” (Wawancara dengan pegawai Puskesmas Sei Langkai Kota Batam pada tanggal 13 Desember 2022. Pukul 10.28 WIB).

Dalam menilai kinerja organisasi, Wibowo menjelaskan bahwa perlu melihat hasil kerja yang dicapai organisasi untuk dibandingkan dengan tujuan yang diharapkan untuk dicapai. Adapun tujuan puskesmas adalah untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif. Puskesmas Sei Langkai Kota Batam melaksanakan penilaian kinerja setiap tahunnya dengan tujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan. Adapun penilaian kinerja puskesmas dilihat melalui tingkat pencapaian berdasarkan hasil kinerja pelayanan kesehatan, manajemen puskesmas dan mutu pelayanan kesehatan. Sehingga dengan penilaian tersebut dapat dijadikan acuan untuk membuat perencanaan usulan kegiatan puskesmas di tahun yang akan datang. Berikut dapat dilihat dari penjelasan di bawah ini:

Tabel 1.6
Pencapaian Kinerja Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial
Puskesmas Sei Langkai Kota Batam Tahun 2021-2022

No	Komponen UKM Esensial	2021		2022	
		Hasil Cakupan (%)	Tingkat Kinerja	Hasil Cakupan (%)	Tingkat Kinerja
1	Upaya Promosi Kesehatan	79,25%	Kurang	93,39 %	Baik
2	Upaya Kesehatan Lingkungan	59,70%	Kurang	92,58 %	Baik
3	Upaya Kesehatan Ibu-Anak & KB	84,85%	Cukup	67,13%	Kurang
4	Upaya Pelayanan Gizi	75,18%	Kurang	86,44%	Cukup
5	Upaya Pencegahan & Pengendalian Penyakit (P2)	49,30%	Kurang	66,00%	Kurang
Rata-rata Kinerja		69,66%	Kurang	81,11%	Cukup

Sumber : Penilaian Kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam Tahun 2022

Dari tabel 1.5 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata pencapaian kinerja UKM Esensial pada Tahun 2021 sebesar 69,66% dengan kategori kurang dan

rata-rata pencapaian pada Tahun 2022 sebesar 81,11% dengan kategori cukup. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam dalam pelayanan kesehatan masih belum mencapai kategori baik atau sempurna, walaupun terjadinya peningkatan dibandingkan pada Tahun 2021.

Tabel 1.7
Pencapaian Kinerja Manajemen Puskesmas Sei Langkai Tahun 2022

No	Komponen Manajemen Puskesmas	Cakupan Kegiatan	Tingkat Kinerja
1	Manajemen Operasional Puskesmas	8,71 %	Baik
2	Manajemen Alat/Obat	9,57%	Baik
3	Manajemen Keuangan	10,00%	Baik
4	Manajemen Sumber Daya Manusia	10,00%	Baik
	Rata-rata Kinerja	9,57%	Baik

Sumber : Penilaian Kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam Tahun 2022

Dari tabel 1.6 dapat dilihat bahwa rata-rata pencapaian Kinerja Manajemen mencapai 9,57% dengan kategori Baik. Namun dari beberapa komponen, cakupan kegiatan Manajemen Operasional Puskesmas masih belum mencapai hasil yang sempurna dan dapat dikatakan masih rendah dari cakupan-cakupan kinerja manajemen puskesmas lainnya. Hal ini tentu berdampak kepada proses penyelenggaraan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Tabel 1.8
Pencapaian Kinerja Mutu Puskesmas Sei Langkai Kota Batam Tahun 2022

No	Jenis Kegiatan	Nilai rata-rata	Tingkat Kinerja
1	Drop out pelayanan ANC (K1-K4)	10%	Baik
2	Persalinan oleh tenaga kesehatan	10%	Baik
3	Penanganan komplikasi	10%	Baik

	obstetri/resiko tinggi		
4	Error Rate pemeriksaan BTA	10%	Baik
5	Pelayanan Laboratorium	10%	Baik
6	Error Rate Pemeriksaan darah Malaria	10%	Baik
7	Kepatuhan terhadap standar ANC	10%	Baik
8	Kepatuhan terhadap standar pemeriksaan TB Paru	10%	Baik
9	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas	7%	Sedang
	Rata-rata Kinerja	9,63%	Baik

Sumber : *Penilaian Kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam Tahun 2022*

Dari tabel 1.7 dapat dilihat bahwa rata-rata pencapaian Kinerja Mutu mencapai nilai 9,63% dengan kategori Baik. Dari semua komponen yang nilai, Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas masih dalam kategori sedang, yang hanya mencapai 7%. Hal ini disebabkan karena jumlah kunjungan yang semakin meningkat sehingga menyebabkan terjadinya antrian dalam mendapatkan pelayanan. Dari penjabaran penilaian kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam yang dilihat dari hasil kinerja pelayanan kesehatan, manajemen puskesmas, dan kinerja mutu pelayanan kesehatan sudah berada dalam kategori Baik, namun masih belum optimal.

Berdasarkan penilaian Kinerja Mutu Puskesmas Sei Langkai Kota Batam, Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, hanya sebesar 7%. Hal ini menjadi perhatian segi manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam segi manfaat, peneliti melihat dari bagaimana tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagian pandangan masyarakat atas pelayanan Puskesmas Sei Langkai Kota Batam yaitu mengenai pelayanan

dalam bidang melayani para pasien, dimana masih kurang rasa ramah tamahnya para pekerja, kurangnya informasi di bagian pendaftaran dan masyarakat juga memberi pandangan tentang kurang sigap atau kurang cepatnya pemberian pelayanan terhadap pasien yang berkunjung berobat. Tidak hanya itu, ketersediaan obat yang terbatas mengakibatkan para pasien yang berobat ke puskesmas tersebut mengakibatkan pasien melakukan pembelian obat ke apotik/kimia farma yang terdekat. Maka keluhan yang dirasakan pasien tersebut merasa kualitas pelayanan Puskesmas Sei Langkai Kota Batam tersebut masih belum optimal atau kurang baik. Karena masyarakat yang berobat ke puskesmas dapat dikatakan banyak yang kurang mampu dalam hal ekonomi ketika obat yang tidak tersedia di puskesmas maka mereka terpaksa melakukan pembelian obat ke apotik dengan harga obat yang terbilang cukup mahal. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu masyarakat :

“....Pelayanan yang diberikan di Puskesmas ini masih belum cukup optimal,. Untuk informasi pengambilan obat di luar juga terkadang mereka tidak menjelaskan untuk mengambil obat di kimia farma mana, harus kita yang tanya dimana tempatnya baru dikasih tau jadi kami suka salah dan bolak balik ke kimia farma yang lainnya. Kalau untuk segi etika pelayanannya, masih ada pegawai yang tidak ramah dan judes saat memberikan pelayanan...” (Wawancara dengan Ibuk Fuji pada tanggal 12 Desember. Pukul 11.15 WIB).

Adapun masalah lainnya yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sei Langkai Kota Batam adalah lamanya antrian dan adanya petugas di ruang pemeriksa yang banyak mengobrol sehingga pasien menunggu lama. Sedangkan dapat kita ketahui bahwa kepuasan masyarakat dalam berobat salah satunya juga dilihat dari jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yaitu saat pasien datang mulai dari

mendaftar ke loket, antri, selanjutnya menunggu panggilan ke poliklinik umum untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan. Dimana kategori jarak waktu tunggunya yaitu lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Hal ini sesuai dengan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 melalui Standar Pelayanan Minimal. Dimana setiap Puskesmas maupun Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu yaitu kurang atau sama dengan 60 menit.¹¹

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa dimensi-dimensi yang menunjang kinerja organisasi pada Puskesmas Sei Langkai Kota Batam yang masih tidak memadai. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahas Kinerja Organisasi pada Puskesmas Sei Langkai Kota Batam Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian peneliti adalah “Bagaimana Kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan ?”

¹¹ Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kemenkes RI. Jakarta. Tahun 2008

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Kinerja Puskesmas Sei Langkai Kota Batam Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya pada konsentrasi manajemen publik. Melalui penelitian ini, dapat menjadi ladang ilmu untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa administrasi publik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya tentang Kinerja Organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengaplikasikan Ilmu Administrasi Publik khususnya pada teori-teori manajemen publik yang sudah dipelajari. Selain itu, juga menjadi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bagi Lembaga, dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Puskesmas Sei Langkai Kota Batam dalam meningkatkan kinerja organisasi di Puskesmas.
3. Bagi Pihak Lainnya, dapat sebagai bahan rujukan untuk mencari informasi terkait kinerja organisasi.