

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses dalam pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien yang melalui suatu kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari semua aspek menjadi kekuatan personal maupun gabungan untuk mencapai tujuan (Febriani, 2021). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun, 2019).

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) memiliki tugas dalam melaksanakan kewajiban dalam mencapai sebuah tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Dengan hal tersebut, dibutuhkan untuk meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) puskesmas. Salah satunya ialah memberikan pelatihan terhadap pegawai. Keberhasilan yang dicapai pelayanan kesehatan melalui puskesmas menjadi kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan kesehatan dan dapat meningkatkan derajat kesehatan di Indonesia pada pelayanan kesehatan utama.

Menurut PPSDMK (Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan) Kemenkes RI tahun 2017, Sumber daya manusia kesehatan merupakan salah satu peran penting tenaga kesehatan (termasuk tenaga kesehatan strategis) dan tenaga pendukung dalam kesehatan yang terlibat dan bekerja

maupun mengabdikan diri dan menjalankan proses manajemen kesehatan dalam bidangnya (Kesehatan, 2017). Dalam tulisan Dasilia dan Harjoyo bahwa dalam memahami sumber daya manusia harus dapat mengartikan sebagai suatu sumber dari kekuatan atau potensi yang berasal dari manusia-manusia yang menjadi dayaguna oleh organisasi. Dalam suatu pengembangan dan pemberdayaan SDM kesehatan diperlukan perencanaan dan program sumber daya manusia dengan pengadaan yang secara pendidikan tenaga kesehatan dan pelatihan, pendayaguna termasuk peningkatan kesejahteraan dan pembinaan pengawasan mutu sumber daya manusia kesehatan (D. P. Dewi & Harjoyo, 2019). Sehingga dalam sebuah perencanaan SDM Kesehatan terdapat upaya penetapan jenis, jumlah, kualifikasi dan distribusi tenaga kesehatan yang sesuai kebutuhan pembangunan kesehatan (BPPSDM Kementerian Kesehatan, 2020)

Menurut Kementrian Kesehatan dalam jumlah Puskesmas di Indonesia pada tahun 2020 adalah 10.205 puskesmas yang terdiri dari puskesmas rawat inap maupun non rawat inap. Terdapat peningkatan dari tahun 2019 fasilitas kesehatan puskesmas rawat inap dari 4.048 menjadi sebanyak 4.119 puskesmas. Pada tahun 2020 terdapat sejumlah 5.431 puskesmas yang memiliki lima jenis tenaga kesehatan promotif dan preventif dari 10.251 puskesmas yang sudah mengajukan data (KEMENKES RI, 2020).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia yang bersumber dari Sistem Informasi SDM Kesehatan (SISDMK), terdapat 39,6 % puskesmas yang sudah mencapai 9 (Sembilan) jenis tenaga kesehatan yang sesuai yaitu: 1. Dokter (dokter layanan primer) 2. Dokter gigi 3. Perawat 4. Bidan 5. Tenaga kesehatan masyarakat 6. Tenaga sanitasi lingkungan 7. Ahli teknologi laboratorium medic 8.

Tenga gizi 9. Tenaga kefarmasian. Puskesmas dinyatakan cukup dan memenuhi syarat yang sesuai jika setidaknya ada satu orang dari masing-masing jenis tenaga kesehatan tersebut. Berdasarkan presentase puskesmas dengan 9 (Sembilan) jenis tenaga kesehatan sesuai dengan standar menurut provinsi tahun 2020 Sumatera Utara di presentase (27,6%) bahwa dinyatakan tidak termasuk dengan kategori paling tinggi dan tidak paling rendah (KEMENKES RI, 2020).

Berdasarkan setiap penempatan pegawai pelayanan kesehatan terutama puskesmas memiliki tujuan dalam melakukan aktivitas tertentu untuk mencapai dan mewujudkan suatu tujuan strategi setiap puskesmas. Suatu perencanaan menjadi utama pada sumber daya manusia yang pada intinya dapat terfokus pada langkah-langkah yang ditetapkan oleh manajemen. Sudah tersedianya tenaga kerja terutama tenaga kesehatan yang tetap menduduki suatu kedudukan, jabatan maupun pekerjaan serta waktu yang tepat untuk mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang sudah ditetapkan. Dalam rangka pemerataan pelayanan kesehatan, pemerintah dapat mewajibkan tenaga kesehatan untuk ditempatkan pada sarana kesehatan dalam jangka waktu tertentu. Pelaksanaan dan penempatan tenaga kesehatan yang sudah sebagaimana dimaksud dan dilakukan dengan cara memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan seperti yang berlaku. Dalam sebuah penelitian terdapat suatu ketepatan dalam pegawai dan tingkat pendidikan tidak hanya diwajibkan tetapi juga diharuskan. Terdapat dari data pencapaian kinerja pada setiap puskesmas yang ada di Indonesia masih belum mencapai standar dan masih tergolong kinerja pegawai rendah, tersebut dapat dikarenakan dari penempatan pegawai tidak sesuai sehingga berpengaruh terhadap hasil kinerja pegawai (Satriawan, Dery, 2019).

Dalam Peraturan KEMENKES RI No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, pada bagian organisasi dan tata hubungan kerja di pasal 42 ayat (1) Puskesmas dipimpin oleh kepala puskesmas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan ayat (2) Kepala Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penanggungjawab atas seluruh penyelenggaraan kegiatan di puskesmas, pembinaan kepegawaian di satuan kerjanya, pengelolaan keuangan, dan pengelolaan bangunan, prasarana dan peralatan. Dan pasal 43 yang berisi Kepala Puskesmas diberikan tunjangan dan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dapat disimpulkan dalam peraturan menteri kesehatan bahwasanya setiap kebutuhan puskesmas harus dengan persetujuan kepala dinas kesehatan daerah kabupaten/kota (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun, 2019).

Berdasarkan suatu kepemimpinan sebuah organisasi memiliki tingginya capaian dalam kinerja pegawai. Dikarenakan dalam kemampuan, kecakapan, dan keahlian seorang pegawai tidak akan berarti jika tidak mau bekerja keras sekalipun karena setiap pegawai sudah memiliki standart kompetensi secara formal dan legalitas yang sesuai dengan syarat-syarat kompetensi, oleh karena itu perlu adanya dorongan dari pimpinan untuk memberikan kesadaran maupun motivasi dalam bekerja, tidak dengan adanya keterpaksaan sehingga pada setiap pegawai akan memiliki dampak kualitas dan kuantitas dalam pekerjaannya. Dalam organisasi memiliki orang-orang yang berbeda dari tingkah laku, sikap, kemampuan maupun pendidikan, maka dengan ini prinsip juga berbeda satu sama lain namun dengan perbedaan tersebut dapat menjadi kekuatan dalam suatu organisasi dengan upaya memberikan dan meningkatkan pelayanan. Setiap

pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dengan kapasitas dan bidang kerjanya masing-masing maka perlu diperhatikan dalam penempatan bagian-bagian maupun jabatan yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakangnya sehingga dapat menjadi pertimbangan secara konferhansip untuk menghindari maupun mengurangi dampak yang dapat menurunkan semangat kerja pada pegawai (Qadarsih et al., 2021).

Terdapat dalam Permenkes RI Nomor 83 Tahun 2019 tentang Registraasi Tenaga Kesehatan Pasal 1, Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam sebuah bidang kesehatan yang akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang ditempuh melalui pendidikan di bidang kesehatan dan terdapat disuatu jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melakukan upaya kesehatan. Dengan ini tenaga kesehatan harus memalui berbagai jenjang kompetensi untuk mendapatkan sebuah gelar ataupun profesi yang secara resmi terhadap pengakuan secara hukum untuk menjalankan praktik di bidang kesehatan. Pada pasal 29, mengenai pengorganisasian dan sumber daya manusia yang dimaksud pemerintah daerah dapat menyediakan dan pengembangan SDM sebagaimana dapat berupa pendidikan atau pelatihan di bidang sistem informasi puskesmas maupun yang terkait lainnya (PERMENKES, 2019).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti ke Puskesmas Teladan, jumlah pegawai sebanyak 54 orang yang terdapat pada Puskesmas Teladan diantaranya hanya 1 orang pegawai yang merupakan fungsional umum dan 2 orang pada bagian kebersihan dan satpam. Pegawai tenaga kesehatan terdiri dari Dokter Spesialis sebanyak 1 orang, Dokter Umum 7 orang, Dokter Gigi 3 orang, Perawat 14 orang, Perawat gigi 1 orang, Bidan 6 orang, Ahli Gizi 3 orang,

Sanitarian 1 orang, SKM 4 orang, Analis 3 orang, Apoteker 1 orang, Asisten Apoteker 2 orang, Fisioterapi 1 orang, Administrasi 4 orang. Sedangkan dalam sarana dan fasilitas kesehatan pendukung Puskesmas Teladan dalam lima kelurahan yaitu posyandu 22, posy lansia 5, kader kesehatan aktif 110, dasa wisma 283, dan posbindu PTM sebanyak 5 (Teladan, 2021).

Dalam pengamatan awal, bahwa peneliti melihat ada beberapa fenomena dan permasalahan dalam Puskesmas Teladan dalam penempatan pegawai yang belum sesuai dengan keahlian pendidikan yang dimiliki seperti pegawai yang melakukan pelayanan pendaftaran dan pencatatan pasien (administrasi) yang seharusnya dilakukan oleh pegawai memiliki latar belakang dari ilmu administrasi sehingga dilakukan oleh pegawai dengan latar belakang ahli gizi dan amkeb, kemudian terdapat ners yang mengemban 3 (tiga) posisi yaitu dalam pelayanan kesehatan PTM, pelayanan kesehatan kerja dan menjadi koordinator K3. Sedangkan berlatar belakang farmasi di posisikan pada bagian pelayanan kesehatan dalam pelayanan Poli Pengobatan Tradisional (Batra). Dengan uraian tersebut banyak tenaga kesehatan puskesmas yang merangkap pekerjaan demi terlaksananya tugas dan fungsi puskesmas, maka akan mempengaruhi kinerja dan profesionalitas kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas sehingga dapat mengganggu maupun menghambat pelaksanaan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Dengan fakta dilapangan ditemukan bahwa kinerja pegawai belum dikatakan sempurna dikarenakan masih terdapat pegawai yang kurang dalam disiplin seperti tidak berada ditempat pada saat jam kerja maupun ditemukan pula beberapa pegawai tidak berada di tempat kerja setelah makan siang sehingga

banyak pekerjaan yang terbengkalai. selain itu, terdapat beberapa pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal yang ditentukan. Kedisiplinan seorang pegawai ialah salah satu mutu dari pelayanan tersebut karena kunci keberhasilan dalam capaian tujuan sebuah organisasi. Pegawai yang disiplin akan mencerminkan kinerja yang baik, karena disiplin dapat mencerminkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan tersebut dan memberikan hasil yang memuaskan serta sesuai dengan yang diharapkan. Selain disiplin, karakteristik individu atau kepribadian individu juga menjadi pengaruh terhadap kinerja karena setiap pegawai pasti memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Kehadiran kepribadian setiap pegawai menjadi perubahan pada instansi dan mendapatkan SDM yang berkualitas. Peneliti juga mendengar keluhan dari seorang pasien, bahwa pegawai dari puskesmas tersebut tidak memberikan keramahan kepada pasien tersebut sehingga terjadi perdebatan argument. namun, tidak jarang terdapat juga beberapa pasien yang tidak sabar untuk dilayani dan ada yang tidak mengikuti arahan yang telah diberikan sehingga pegawai puskesmas merasa kesal.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik dalam melakukan penelitian mengenai upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas melalui pendekatan manajemen SDM kesehatan di Puskesmas Teladan dengan melihat dari manajemen SDM dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam suatu menjalankan jabatan dengan posisi sesuai dengan struktur organisasi puskesmas.

## **1.2 Fokus Kajian Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka fokus kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas melalui pendekatan manajemen SDM kesehatan di Puskesmas Teladan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk menggambarkan bagaimana upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas melalui pendekatan manajemen SDM kesehatan di Puskesmas Teladan.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui peningkatan efektifitas melalui pendekatan pengembangan dan pemeliharaan di Puskesmas Teladan
- b. Mengetahui peningkatan mutu dalam ketepatan waktu melalui pendekatan pengembangan dan pemeliharaan di Puskesmas Teladan
- c. Mengetahui peningkatan mutu dalam efesiensi melalui pendekatan pengembangan dan pemeliharaan di Puskesmas Teladan
- d. Mengetahui peningkatan mutu dalam keadilan melalui pendekatan pengembangan dan pemeliharaan di Puskesmas Teladan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan sumber daya manusia yang mengkaji tentang penempatan pegawai pelayanan kesehatan, khususnya dalam penelitian ini mengenai upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu masukan serta informasi kepada dinas kesehatan dan kepada Puskesmas Teladan Kecamatan Medan Kota dalam penempatan pegawai di UPT Puskesmas

Teladan Kecamatan Medan Kota dalam meningkatkan sumber daya manusia, serta dapat memberikan informasi dan referensi bagi instansi dan peneliti selanjutnya. Dan bagi penulis dapat sebagai pengetahuan dan informasi lanjut dalam menabuh wawasan ilmu SDM pada puskesmas.

