

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan sebuah instansi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sumber daya manusia memainkan peran kunci dalam mendukung pencapaian tujuan instansi secara efisien dan efektif. Setiap instansi memiliki sasaran untuk mencapai kemajuan yang diinginkan, dan untuk mencapainya, diperlukan peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia melalui program yang terencana dengan baik.

Manajemen sumber daya manusia melibatkan penerapan ilmu dan keterampilan untuk mempengaruhi peran dan status tenaga kerja, sehingga mereka dapat berkontribusi secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sumber daya manusia merupakan indikator penting dalam organisasi, baik publik maupun bisnis, dan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Di sektor kesehatan, Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran krusial dalam perencanaan, pelatihan, dan pengembangan tenaga kesehatan untuk mendukung pencapaian kesehatan masyarakat yang optimal. Tujuan dari pengembangan SDM kesehatan adalah untuk menghasilkan tenaga kerja yang memiliki kompetensi dan keahlian khusus di bidang kesehatan agar tugas yang diberikan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan standar yang ada di suatu organisasi atau instansi.

Penempatan sumber daya yang bekerja sebagai pelayanan publik terutama dalam bidang kesehatan pada suatu instansi harus diperhatikan berdasarkan pendidikan keahlian dan hal yang harus dipenuhi dari seorang pegawai. Dimana penempatan adalah suatu kebijakan pimpinan menempatkan pegawai dalam suatu posisi atau jabatan tertentu berdasarkan pertimbangan yang dilihat dari pendidikan, keterampilan, atau kualitas tertentu dengan prinsip kepada menempatkan orang yang tepat di lokasi yang tepat dan memastikan bahwa setiap orang ditempatkan pada tugas yang sesuai.

Pada pelayanan publik atau pemerintahan, tenaga kerja yang bekerja di dalamnya dikenal sebagai pegawai negeri. Mereka memiliki peran utama sebagai aparatur negara yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan negara, menurut ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, tujuan-tujuan tersebut meliputi perlindungan terhadap seluruh bangsa dan wilayah Indonesia, peningkatan kesejahteraan umum, pendidikan untuk mencerdaskan bangsa, serta pemeliharaan ketertiban dunia. Keempat tujuan ini dapat tercapai melalui perencanaan yang matang, terarah, realistik, berdaya guna dan sungguh-sungguh. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan melalui berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta dalam lingkungan badan usaha milik negara. Pelayanan publik bisa meliputi penyediaan barang maupun jasa.

Pelayanan publik adalah hak dasar seluruh warga Indonesia dan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan wajib memenuhi kebutuhan

dasar melalui pemberian pelayanan berkualitas sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Penilaian baik buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi tingkat kepuasan dari layanan yang diterima kepada masyarakat (Saguni et al., 2023).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Dalam konteks ini, peningkatan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat menjadi tujuan utama dalam bidang kesehatan masyarakat (Budo et al., 2020). Dimana terdapat dalam rencana aksi kementerian kesehatan tahun 2022-2024 memiliki tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, keinginan, dan upaya untuk meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat bertujuan untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal, dan dianggap sebagai investasi penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 mengenai Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Laporan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah, BAB II Pasal 5, disebutkan bahwa susunan anggota dan rincian tugas tim evaluasi lingkungan pemerintahan daerah kabupaten/kota harus ditetapkan oleh keputusan bupati/wali kota dan melibatkan jabatan fungsional daerah. Untuk mempercepat pembangunan nasional, pemerintah memberikan otonomi kepada kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. Dalam hal ini,

peningkatan kualitas profesionalisme pegawai yang memenuhi standar kompetensi dan mematuhi etika birokrasi sangat penting untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat, serta menciptakan *Good Governance*.

Dalam upaya mencapai pembangunan daerah, pelayanan kesehatan dan kualitasnya sangat bergantung pada ketersediaan sarana kesehatan, termasuk pusat-pusat pelayanan seperti puskesmas dan balai pengobatan untuk layanan kesehatan dasar, serta rumah sakit untuk layanan rujukan. Selain itu, ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan medis, dan obat-obatan juga memiliki dampak besar pada kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, standar ketenagaan puskesmas mencakup berbagai tenaga kesehatan. Di puskesmas non rawat inap, tenaga kesehatan yang harus ada termasuk satu dokter layanan primer dan dokter gizi, lima perawat, empat bidan, satu tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku, satu tenaga sanitasi lingkungan, satu nutrisisionis, satu apoteker atau kefarmasian, dan satu ahli teknik laboratorium medik. Selain itu, tenaga non-kesehatan yang diperlukan meliputi satu tenaga sistem informasi kesehatan, satu tenaga administrasi keuangan, satu tenaga ketatausahaan, dan seorang pekerja.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 terdapat standar ketenagaan puskesmas yang dimana pada puskesmas non rawat inap tenaga kesehatan yang harus dimiliki satu dokter layanan primer dan dokter gizi, lima perawat, empat bidan, satu tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku, satu tenaga sanitasi lingkungan, satu

nutrisi, satu tenaga apoteker atau kefarmasian, dan ahli teknik laboratorium medik. Serta tenaga non kesehatan terdiri dari satu tenaga sistem informasi kesehatan, satu tenaga administrasi keuangan, satu tenaga ketatausahaan, dan pekary.

Dalam penempatan ketenagaan puskesmas yang termasuk tenaga kesehatan dan non-kesehatan, harus memperhatikan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian mereka. Hal ini penting agar mereka dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) dengan baik, yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

UPT Puskesmas Tri Karya Mulya sebuah unit pelayanan kesehatan pemerintah non-rawat inap di Kabupaten Mesuji, berupaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat yang memberikan kepuasan, untuk memastikan pasien mendapatkan manfaat dari upaya kesehatan, diperlukan pelayanan yang berkualitas dari pegawai. Oleh karena itu, diharapkan agar pegawai bekerja dengan standar yang tinggi untuk memberikan layanan yang optimal. sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pegawai yang bekerja di UPT Puskesmas Tri Karya Mulya berjumlah 29 orang yang dimana terdiri dari bidan, perawat, dokter, kesehatan lingkungan, kesehatan masyarakat, gizi, dan analisis kesehatan, dimana belum sesuai standar ketenagaan kesehatan menurut Permenkes Nomor 43 Tahun 2019. Dilihat dari informasi yang didapat saat melakukan studi kasus pendahuluan bahwasanya tidak terdapat pegawai yang memiliki pendidikan sistem informasi kesehatan, administrasi keuangan, dan

katatausahaan, melainkan pada bidang tersebut yang berlatar belakang tenaga kesehatan, dan lebih banyak berlatar belakang sebagai bidan.

Informasi yang didapat bahwasanya kepala tata usaha di puskesmas ini latar belakang pendidikan sebagai perawat dan bagian administrasi latar belakang pendidikan bidan, dapat disimpulkan bahwa penempatan pegawai di beberapa lokasi masih belum sesuai dengan disiplin ilmunya. Di UPT Puskesmas Tri Karya Mulya, terdapat perbedaan dalam tugas dan fungsi yang ada, sehingga diperlukan penempatan pegawai yang sesuai dengan kemampuan, pengalaman, dan latar belakang pendidikan mereka. Fenomena yang ditemukan di lokasi menunjukkan adanya masalah dalam proses pendaftaran pasien yang lambat dan rumit, yang disebabkan oleh ketidaksesuaian penempatan pegawai dengan latar belakang pendidikan mereka.

Hingga saat ini, usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat belum sepenuhnya memenuhi harapan, dengan banyak anggota masyarakat mengeluhkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Masalah yang sering diungkapkan meliputi keterampilan petugas, waktu pelayanan yang lama, fasilitas yang tidak memadai, kurangnya perhatian dalam pemeriksaan, dan waktu tunggu yang panjang untuk mendapatkan layanan.

Keluhan yang sering muncul dari masyarakat termasuk administrasi yang rumit, waktu pelayanan yang lama, serta kualitas dan kuantitas layanan yang masih rendah. Beberapa puskesmas diketahui memiliki masalah dengan antrian administrasi yang dapat mencapai 15 hingga 20 menit, yang

berkontribusi pada rendahnya jumlah kunjungan ke puskesmas, saat dilakukan observasi ternyata dimana pada saat pendaftaran pasien pegawai yang berada di pendaftaran belum memahami kode yang ada di komputer sehingga pegawai tersebut bertanya kepada pegawai yang paham akan hal tersebut.

Berdasarkan hasil pemantauan dari Pusat Informasi Kesehatan (PIK) menunjukkan bahwa waktu tunggu untuk satu pasien di puskesmas adalah sekitar 10 menit di loket pendaftaran, 15 hingga 20 menit di ruang pemeriksaan, dan 15 menit di bagian resep. Dengan demikian, total waktu yang dibutuhkan untuk satu kunjungan pasien berkisar antara 45 menit hingga 1 jam. Kualitas pelayanan yang rendah dapat merusak citra Puskesmas karena kepuasan pasien berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat secara luas. Sebaliknya, pelayanan yang baik dapat meningkatkan reputasi Puskesmas, di mana pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Beberapa pegawai Puskesmas mengungkapkan bahwa penempatan petugas di posisi yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka bisa saja terjadi. Oleh karena itu, penting untuk menempatkan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan yang relevan untuk Puskesmas. Pegawai adalah pelaksana program kerja yang harus menjalankan tugasnya sebagai aparatur negara dengan menyediakan pelayanan yang fungsional, adil, jujur, dan merata kepada masyarakat.

Pertimbangan penempatan tugas pegawai harus memperhatikan tanggung jawab besar dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Ini

melibatkan volume kerja, kemampuan, biaya pegawai, serta penyediaan sarana prasarana yang diperlukan. Dengan demikian, penempatan pegawai harus disesuaikan dengan latar belakang pendidikan, keterampilan, dan keahlian mereka, serta diatur dalam susunan organisasi atau instansi dan tata kerja yang tepat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

“Bagaimana Analisis Penempatan Tugas dan Fungsi Kerja Pegawai UPT Puskesmas Tri Karya Mulya Kabupaten Mesuji?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Umum**

Untuk Mengetahui Penempatan Tugas dan Fungsi Kerja Pegawai UPT Puskesmas Tri Karya Mulya Kabupaten Mesuji.

### **1.3.2 Khusus**

1. Untuk melihat gambaran latar belakang pendidikan pegawai dan tempat tugas dan fungsi kerja
2. Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam penempatan tugas dan fungsi kerja
3. Untuk mengetahui keterampilan pegawai dalam penempatan tugas dan fungsi kerja

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Petugas Puskesmas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk tugas-tugas di puskesmas. Dalam hal penempatan tugas dan fungsi kerja pegawai UPT Puskesmas Tri Karya Mulya Kabupaten Mesuji.

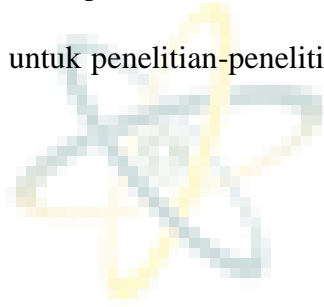


## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini berfungsi sebagai alat untuk menerapkan ilmu kesehatan masyarakat yang telah dipelajari selama kuliah, serta untuk memperluas wawasan dan pengetahuan secara langsung dan praktis.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi tambahan referensi yang bermanfaat untuk penelitian-penelitian terkait di masa yang akan datang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA  
SUMATERA UTARA MEDAN