

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sejak dahulu, kesehatan sering dikaitkan oleh adanya kehadiran seorang dokter atau tenaga kesehatan. Semakin pesatnya perkembangan Indonesia sebagai negara berkembang, ditambah pula dengan pertambahan jumlah penduduk yang sangat padat, kebutuhan dan kehadiran serta peran seorang dokter dan tenaga kesehatan praktis merupakan faktor yang dipandang sangat penting bagi berlangsungnya kehidupan masyarakat Indonesia.

Seperti kita ketahui, tujuan pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah mewujudkan Indonesia Sehat 2010 antara lain memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut telah dilaksanakan berbagai upaya pembangunan kesehatan dan telah menunjukkan perubahan bermakna berupa peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Walaupun demikian, berbagai fakta menyadari bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata itu masih jauh dari harapan masyarakat dan membutuhkan upaya yang sungguh-sungguh untuk mencapainya.

Kebutuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia, paling tidak dipengaruhi oleh 3 (tiga) perubahan besar, yang memberikan tantangan dan peluang. Perubahan itu adalah : (1) sumberdaya yang terbatas, (2) adanya kebijakan desentralisasi (*decentralization policy*), dan (3) berkembangnya kesadaran akan pentingnya mutu (*quality awareness*) dalam pelayanan kesehatan.

Sumber daya yang ada saat ini belum memadai, seperti terlihat pada produksi tenaga kesehatan per tahun dan rasio tenaga kesehatan dengan jumlah penduduk masih rendah, dimana rasio jumlah dokter

terhadap jumlah penduduk adalah 1 : 5.000, perawat terhadap jumlah penduduk adalah 1 : 2.850, dan bidan terhadap jumlah penduduk adalah 1 : 2.600.

Desentralisasi bidang kesehatan ditandai dengan pelimpahan kewenangan dan tanggung jawab dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah kabupaten/kota. Kebijakan ini memberi dampak sosial-politis dan ekonomis yang besar serta menimbulkan tantangan, peluang dan permasalahan tersendiri termasuk pada mutu pelayanan kesehatan di masyarakat.

Adanya perkembangan di segala bidang antara lain pengetahuan, teknologi dan informasi menumbuhkan kesadaran akan pentingnya mutu pelayanan pada masyarakat termasuk pelayanan kesehatan. Untuk itu pengelola pelayanan kesehatan dituntut agar dapat menjamin mutu pelayanan yang diberikan. Upaya untuk menjamin mutu pelayanan ini disebut dengan program jaminan mutu (*Quality Assurance*).

Mutu atau kualitas memegang peranan yang sangat penting dalam terlaksananya pelayanan kesehatan yang memadai di masyarakat. Selain untuk menjaga standar pelayanan yang ada, kualitas juga menentukan pertimbangan dan penilaian pelanggan untuk menggunakan jasa dari penyedia layanan kesehatan. Tetapi, perlu kita ketahui juga bahwa salah satu komponen kualitas yang mempengaruhi keputusan pembelian jasa pelayanan adalah kinerja dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri. Dimana kinerja juga merupakan salah satu komponen yang terdapat di 3 (tiga) negara besar di dunia yang masing-masing mempunyai ciri khas tersendiri bagi rakyatnya dalam menentukan kualitas suatu pelayanan.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar dalam mewujudkan komitmen peningkatan mutu pelayanan kesehatan memerlukan acuan pelaksanaan jaminan mutu, begitu pula dengan Puskesmas Pasir Kaliki. Seperti halnya dengan puskesmas yang lain, Puskesmas Pasir Kaliki yang melayani kebutuhan penduduk di bidang kesehatan yang mencakup Kecamatan Cicendo dan 6 kelurahan di

dalamnya seperti Kelurahan Pasir Kaliki, Pamoyanan, Pajajaran, Arjuna, Husein, dan Sukaraja juga berusaha mengutamakan arti penting kinerja petugasnya dalam menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal itu bisa dilihat pada rata – rata jumlah pengunjung tiap bulannya periode bulan April – September yang mencapai 4.150 pengunjung. Penulis menganggap hasil ini tidak akan tercapai jika tidak ditunjang kinerja yang baik pula. Akan tetapi, untuk menjaga agar kinerja itu sendiri tetap optimal, terdapat beberapa hal yang mempengaruhinya. Untuk itulah, maka penulis mencoba untuk menggali lebih dalam dan meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas Pasir Kaliki.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Apakah faktor-faktor dari variabel individu, organisasi dan psikologis mempengaruhi kinerja dari pegawai Puskesmas Pasir Kaliki

## **1.3. Tujuan Penelitian**

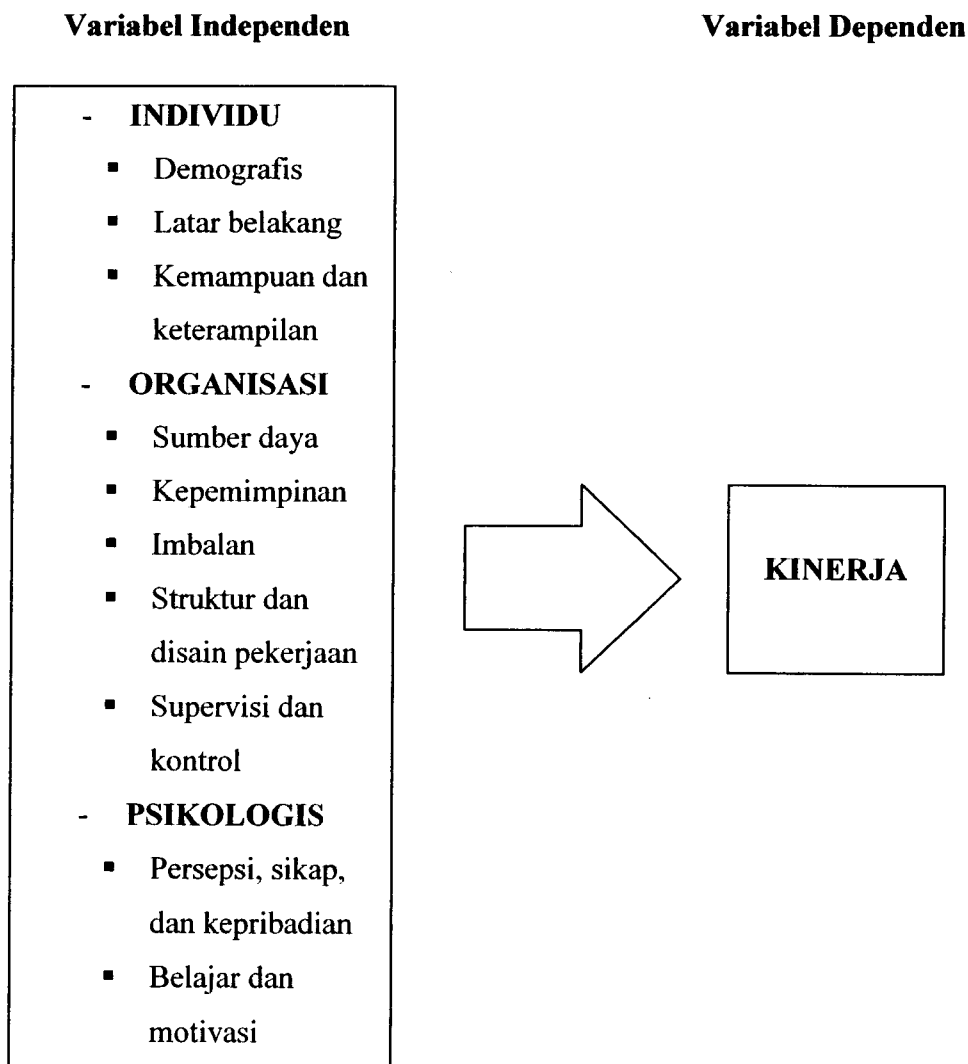
1. Tujuan Umum :  
Mengetahui apakah variabel individu, organisasi dan psikologis mempengaruhi kinerja
2. Tujuan Khusus :  
Mengetahui faktor-faktor apa sajakah dari variabel individu, organisasi dan psikologis yang mempengaruhi kinerja

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai bahan masukan untuk pengembangan Puskesmas Pasir Kaliki.

2. Sebagai sumbangan bagi civitas akademika FK, terutama mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasir Kaliki yang ditunjang oleh kinerja para petugasnya.
3. Untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis suatu karya tulis ilmiah dan menambah pengetahuan penulis di bidang kedokteran terutama dalam ruang lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat.

### 1.5. Kerangka Pemikiran



## 1.6. Metodologi

- Metode Penelitian : Deskriptif - Analitik
- Rancangan Penelitian : *Cross Sectional*
- Metode Pengumpulan Data : Survei
- Teknik Pengumpulan Data : 1. Wawancara  
2. Observasi
- Instrumen Penelitian : 1. Kuesioner  
2. *Daftar Check - List*
- Responden : Pegawai Puskesmas Pasir Kaliki
- Sampel : Total Populasi

## 1.7. Lokasi dan Waktu

- Lokasi : Puskesmas Pasir Kaliki
- Waktu : November – Desember 2004