

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004). Sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan, puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat serta menyediakan upaya pengobatan bagi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat melalui pelayanan di Unit Rawat Jalan. Hal ini ditinjau dari Sistem Kesehatan Nasional merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama (Depkes, 2009).

Pelayanan rawat jalan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, pemeriksaan penunjang bila di perlukan, pemberian obat di apotik, pembayaran ke kasir lalu pasien pulang. Pelayanan yang baik bagi pasien berobat jalan tidak bergantung pada jumlah orang yang selesai dilayani setiap hari atau dalam jam kerja, melainkan efektivitas pelayanan itu sendiri. (Silalahi dalam Gultom, 2008). Pelayanan rawat jalan yang berkualitas tidak lepas dari kinerja petugas yang baik, kinerja petugas merupakan tolak ukur sebuah pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan pasien.

Kinerja di Indonesia khususnya pada pelayanan kesehatan menjadi salah satu hal yang aktual pada saat ini. Hal tersebut sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Kinerja diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapainya dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas (Byars, 1994).

Berdasarkan survei pendahuluan yang di lakukan pada tanggal 11 Juni tahun 2016 pada Unit Rawat Jalan Puskesmas Jelbuk terdapat permasalahan yang berkaitan dengan tingkat kinerja petugas, dari hasil wawancara yang telah

dilakukan peneliti kepada salah satu petugas, bahwa seluruh jumlah petugas kesehatan yang ada pada rawat jalan kurang lebih 30% hadir tepat waktu, sedangkan 70% petugas tidak tepat waktu. Hal ini tentunya menjadi masalah, bagaimana mungkin jika pasien yang seharusnya menunggu dari waktu normal dan seharusnya pasien sudah mendapat pelayanan tepat waktu tetapi harus menunggu lama di karenakan petugas kesehatan yang datang tidak tepat waktu.

Selain itu terkait peraturan atau tata tertib kinerja petugas terhadap tingkat kedisiplinan dalam bekerja ditemui belum ada tindak lanjut yang jelas terhadap tingkat kedisiplinan petugas dan tidak ada *punishment* terhadap peraturan atau tata tertib puskesmas dan masih belum ada pelatihan khusus mengenai pelayanan petugas di unit rawat jalan seperti pelatihan penerimaan/penanganan pasien dan hasil dari laporan tiga bulanan nampak pada bulan Maret jumlah kunjungan sebanyak 1630 orang, kemudian pada bulan April turun menjadi 1621 kunjungan, dan pada bulan Mei mengalami penurunan menjadi 1300. Hasil penelitian yang dilakukan Mardawan (2004) bahwa salah satu penyebab menurunnya jumlah kunjungan tersebut disebabkan karena kurangnya rasa puas yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalumpang. Hal ini mencerminkan bahwa tingkat kinerja petugas mempengaruhi pasien yang berkunjung. Pengamatan ini juga didukung oleh wawancara dengan pasien yang merasa bahwa 6 dari 10 pasien merasa bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan relative lama yaitu 15 sampai 20 menit, hal tersebut tidak sesuai dengan standart pelayanan Minimal (SPM) yaitu 10 menit.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Kinerja Petugas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember” dengan menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja petugas melalui penggalian masalah menggunakan metode *Problem tree Analysis* (PTA). penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas Jelbuk, yang selanjutnya akan dilanjutkan pada tahap analisis.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah menganalisis faktor kinerja petugas pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Melakukan analisis faktor penyebab rendahnya kinerja petugas rekam medis dengan metode PTA (*problem tree analysis*) di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus dari Penelitian ini adalah :

1. Menganalisis faktor kinerja petugas berdasarkan motivasi.
2. Menganalisis faktor kinerja petugas berdasarkan disiplin kerja.
3. Menganalisis faktor kinerja petugas berdasarkan kompetensi.
4. Menganalisis faktor kinerja petugas rekam medis dengan metode PTA (*problem tree analysis*).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Pelayanan Kesehatan (Puskesmas Jelbuk)**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan untuk pertimbangan bagi puskesmas untuk meningkatkan kinerja petugas pada Unit Rawat Jalan.

### **1.4.2 Bagi Peneliti**

Dapat menerapkan teori-teori yang sudah didapat pada saat kuliah. Peneliti dapat mengetahui pengaruh/faktor yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan di Unit Rawat Jalan puskesmas.

### **1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan Politeknik Negri Jember**

Manfaat penelitian ini pada pendidikan adalah sebagai menambah referensi perpustakaan Politeknik Negri Jember tentang Kinerja petugas pelayanan pada Puskesmas di Unit Rawat Jalan.