

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam suatu organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia SDM harus di kelola dan di kembangkan secara seimbang dan manusiawi guna meningkatkan efektivitas dan efesiensi organisasi dalam suatu organisasi. Akan tetapi saat ini banyak organisasi tidak mengelola sumber daya manusia yang mereka miliki dengan baik dan maksimal. Organisasi yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik akan mampu menghasilkan kinerja orgaanisasi yang lebih baik dan meningkatkan produktivitas organisasi.

Sumber daya manusia yang tidak memadai dan optimal menyebabkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan kesehatan. Sistem kesehatan hanya dapat berfungsi dengan adanya sumber daya manusia yang mampu meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan dan mewujudkan hak bagi seluruh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tertinggi sesuai dengan standar kesehatan. Pencapaian tersebut bergantung pada ketersediaan, aksesibilitas, akseptabilitas, dan kualitas yang ada. Dengan adanya peningkatan akses pelayanan dengan jaminan kesehatan berpengaruh pada peningkatan kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan baik di Puskesmas. Pencapaian pembangunan kesehatan didukung oleh pemerintah yang telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas.

pusat pengembangan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada masyarakat secara menyeluruh di wilayah kerja masing-masing (Pohan, 2011).

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisme dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat dengan masyarakat yang bertanggung jawab terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai visi untuk mewujudkan kecamatan yang sehat sehingga visi pembangunan kesehatan Indonesia sehat 2010 dapat diwujudkan (Wibowo, 2010). Pencapaian hal tersebut dapat terlaksana jika masyarakat yang ada di wilayah kerja puskesmas mau menggunakan dan memanfaatkan puskesmas dalam upaya pemeliharaan dan pencapaian kesehatan mereka

Saat ini masyarakat sebagai pelanggan ketika mendatangi tempat pelayanan kesehatan termasuk puskesmas bukan hanya sekedar mendapatkan pelayanan tetapi mereka memiliki kebutuhan dan harapan dengan pelayanan yang tersedia. Harapan dan kebutuhan pelanggan berbeda-beda, tergantung dari kepentingan mereka ketika mendatangi puskesmas. Pasien dan masyarakat mungkin akan memiliki pandangan bahwa pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang terorganisir dengan baik, tempat pelayanan yang nyaman dan rapi, tidak membutuhkan banyak waktu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

baik (Kementrian Kesehatan, 2011). Sedangkan bagi petugas kesehatan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan pengetahuan dan teknologi mutakhir, fasilitas pelayanan yang lengkap dan adanya supervisi atau bimbingan dari pimpinan

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.

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:

- Dokter (dokter layanan primer)
- Dokter gigi
- Perawat
- Bidan
- Tenaga kesehatan masyarakat
- Tenaga sanitasi lingkungan
- Ahli teknologi laboratorium medik
- Tenaga Gizi

Puskesmas dinyatakan cukup dan memenuhi syarat yang sesuai jika setidaknya ada satu orang dari masing-masing jenis tenaga kesehatan tersebut.

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).

Pelayanan Puskesmas di Indonesia khususnya Puskesmas di daerah masih jauh dari harapan pasien. Hal ini didukung dengan beberapa pengamatan bahwa peneliti melihat ada beberapa fenomena dan permasalahan di Puskesmas Kecamatan Tigalingga Kabupaten Dairi. bahwa pelayanan Puskesmas masih kurang dari harapan masyarakat karena kurangnya tenaga kesehatan, ketersediaan obat-obatan masih belum cukup, serta fasilitas dan peralatan medis yang belum lengkap sehingga dalam pelayanannya dinilai masih lambat dan belum maksimal, Pelayanan yang baik, harus memiliki tenaga kesehatan yang cukup, ketersediaan obat-obatan yang cukup, fasilitas dan peralatan medis yang lengkap,

memperhatikan keselamatan pasien, dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, serta dapat memberikan pelayanan dengan sistem pembiayaan yang baik seperti jaminan kesehatan.

Tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan sangat berhubungan karena tenaga kesehatan sangat dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Jika tidak ada tenaga kesehatan, pelayanan kesehatan tidak akan berjalan. Namun sampai sekarang masih banyak masalah yang dihadapi oleh tenaga kesehatan sehingga pelayanan dari tenaga kesehatan sendiri tidak maksimal walaupun tenaga kesehatan yang ada sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik. Permasalahan tenaga kesehatan sekarang ini adalah pembagian tenaga kesehatan belum merata di Indonesia sehingga kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang dari harapan masyarakat.

Dalam pengamatan awal, bahwa peneliti melihat ada beberapa fenomena dan permasalahan dalam Puskesmas Kecamatan Tigalingga Dengan fakta dilapangan ditemukan bahwa kurangnya tenaga kesehatan di dalamnya sehingga menyebabkan 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. Selain disiplin, karakteristik individu atau kepribadian individu juga menjadi pengaruh terhadap kinerja karena setiap pegawai pasti memiliki kepribadian yang berbeda- beda. Ketepatan Waktu setiap pegawai memberikan perubahan pada instansi dan menghasilkan 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 adayang tidak mengikuti arahan yang telah diberikan sehingga pegawai puskesmas merasa kesal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah yang timbul adalah:

- Rendahnya kualitas SDM yang berada di puskesmas
- Program puskesmas yang belum optimal
- Sarana dan prasarana masih kurang

1.3 Perumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga ?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- 1) Sebagai sarana dalam meningkatkan wawasan baik secara teoritis maupun konsetual bagi kalangan intelektual, pelajar, praktisi, akademisi dan masyarakat umum dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan tidak mengesampingkan aturan
- 2) Sebagai pijakan dan refrensi penelitian selanjutnya terkait dengan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Pihak Universitas HKBP Nommensen Medan Dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi akademisi sebagai bahan informasi dalam penelitian selanjutnya dan sumber informasi untuk pihak – pihak yang berkepentingan.
- 2) Bagi Pihak Puskesmas Kecamatan Tigalingga ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk memajukan perusahaan tersebut dan dapat menjadi dasar pertimbangan pengambilan kebijakan lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peranan Kualitas Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Imam Mulyana kualitas adalah: “Sebagai kesesuaian dengan standar diukur berbasis kadar ketidaksesuaian, serta dicapai melalui pemeriksaan.” Menurut Feigenbaum Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Menurut ISO-8402 (Loh, 2001:35), Kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat.

Pengertian Sumber daya manusia adalah segala sesuatu yang merupakan asset perusahaan untuk mencapai tujuannya, karena perkembangan perusahaan sangat bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada diperusahaan. Menurut Mila Badriyah “sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya”. Menurut Wirawan (2015:18) menjelaskan bahwa: “Sumber daya Manusia adalah orang yang disebut sebagai manajer, pegawai, karyawan, buruh atau tenaga kerja yang bekerja untuk organisasi”. Hal senada disampaikan oleh Eddy Soeryanto Soegoto (2014:306) memberi pengertian yaitu: ”Sumber Daya Manusia adalah individu-individu dalam organisasi yang memberikan sumbangan berharga pada pencapaian tujuan organisasi”

Nawawi (2003) membagi pengertian SDM menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah semua manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dll. Jadi, sumber daya manusia adalah semua orang yang terlibat yang bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

Oleh karena itu Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam rangka pencapaian tujuan disuatu perusahaan, dengan adanya kualitas sumber daya manusia dan kemampuan skill para pekerja dapat menggerakkan perusahaan dengan baik dan benar. Kemudian dipaparkan oleh M. Dawam Rahardjo (2010:18) menjelaskan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia yaitu: “Kualitas sumber daya manusia itu hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya”. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia adalah individu-individu atau yang disebut sebagai tenaga kerja, karyawan, potensi manusiawi yang bekerja untuk organisasi. Berbicara tentang masalah kualitas sumber daya manusia tentunya ada tolak ukur yang dapat kita jadikan patokan atau perbandingan agar kita bisa

mengetahui dan menentukan manusia yang berkualitas. Dengan adanya batasan dan tolak ukur ini, dapat dijadikan landasan dalam menentukan kualitas pribadi seseorang.

2.1.2 Peranan SDM dalam Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Peran pentingnya Sumber Daya Manusia dalam pelayanan kesehatan puskesmas adalah bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam pelayanan kesehatan. Sumber daya tersebut yaitu waktu, tenaga dan kemampuan manusia (baik daya pikir serta daya fisiknya) benar-benar dapat dimanfaatkan secara terpadu dan secara optimal bagi kepentingan organisasi.

Sumber Daya Manusia sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan pelayanan kesehatan puskesmas. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran sumber daya manusia dalam pelayanan kesehatan puskesmas itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi.

Dengan demikian sementara dapat disimpulkan dari dua pendapat diatas bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan puskesmas, akan dibawa kemana kualitas pelayanan kesehatan itu tergantung Sumber Daya Manusia yang tersedia dan dimiliki,

apakah akan menjadikan pelayanan kesehatan yang baik ya sudah pasti harus ada Sumber Daya Manusia yang baik pula demikian sebaliknya apabila ketersediaan sumber daya manusia kurang mencukupi atau bisa disebut buruk sudah pastilah akan mendapatkan keburukan pula terhadap organisasi. Keberhasilan dan Kegagalan pelayanan kesehatan tergantung keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusianya jadi betapa pentingnya Sumber Daya Manusia itu kepada kualitas pelayanan kesehatan puskesmas

SDM atau tenaga kesehatan di Puskesmas berperan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan. Dalam peran tersebut diharapkan agar tugas pokok dan fungsi (tupoksi) tenaga kesehatan sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang mereka miliki. Dijelaskan oleh Notoatmojo (2003) bahwa pendidikan dan keterampilan merupakan investasi dari tenaga kesehatan dalam menjalankan peran sesuai dengan tupoksi yang diemban. Selain itu, dalam peran sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas, menurut Setyawan (2002) tenaga kesehatan merupakan sumber daya strategis. Sebagai sumber daya strategis, tenaga kesehatan mampu secara optimal menggunakan sumber daya fisik, finansial, dan manusia dalam tim kerja. Sumber daya fisik merupakan saran pendukung kerja sehingga tenaga kesehatan dapat menjalankan perannya sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan optimal. Menurut Soetjipto BW (2002), dalam peran sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas, tenaga kesehatan memperoleh kepuasan kerja.

2.1.3 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut M. Dawan Rahardjo (2010:18) mengatakan bahwa indikator

dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

➤ **Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) Meliputi:**

- a) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi
- b) Memiliki pengetahuan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa daerah dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing

➤ **Pendidikan**

- a) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
- b) Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang di tingkat lokal, nasional maupun internasional.

Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009:16), yaitu :

- Pendidikan
- Pelatihan

Adapun Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Hutapea dan Nurianna (2008:62) yaitu :

- Memahami bidangnya masing-masing
- Pengetahuan
- Kemampuan
- Semangat kerja
- Kemampuan perencanaan/pengorganisasian

Berdasarkan indikator-indikator diatas, yang diambil dalam penelitian ini menggunakan indikator yang di jelaskan menurut M. Dawan Rahardjo (2010:18) yang mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah:

- Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan)
- Pendidikan

2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini agar kebutuhan pasien BPJS Kesehatan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi puskesmas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam puskesmas berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen puskesmas. Para medis dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Departemen Kesehatan RI (2009) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sedangkan definisi pelayanan kesehatan

menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan dengan tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan subjek atau sasarannya adalah masyarakat

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan suatu organisasi secara bersama – sama untuk meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati suatu penyakit perorangan, kelompok, keluarga ataupun masyarakat (Mamik, 2017). Pelayanan Kesehatan adalah gerakan yang dilakukan secara sendiri maupun maupun bersama dalam suatu badan atau organisasi bertujuan mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan dan meningkatkan kesehatan perorangan, kelompokan ataupun masyarakat (Zaini, 2019).

Pelayanan Kesehatan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak terwujud tanpa menghasilkan kepemilikan, namun pelayanan memiliki konsep semakin baik kualitas produk atau jasa yang diberikan, semakin melebihi pula harapan yang diinginkan oleh pelanggan (Ridwan & Saftarina, 2015).

Disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan ukuran upaya yang dilakukan dengan cara sendiri maupun bersama dalam suatu badan atau organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dengan memberikan kualitas produk atau jasa baik yang akan menghasilkan pemenuhan harapan yang diinginkan oleh pelanggan

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan yang mendasar bagi setiap manusia, tanpa adanya kesehatan maka manusia tidak dapat melangsungkan kehidupan

dengan semestinya. Untuk meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan menangani masalah kesehatan maka pemerintah membangun atau mendirikan fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik, puskesmas, rumah sakit yang dapat melayani masyarakat dalam menangani masalah kesehatan yang terjadi di seluruh Indonesia (Maliang, 2019). Menurut Hubaybah (2018) Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk menunjang tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya adalah puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis daerah dibawah naungan dinas kesehatan kota/kabupaten yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Faktor penunjang yang penting dalam pelayanan puskesmas adalah rekam medis dimana bertujuan untuk mencapai tertib administrasi dalam pelayanan kesehatan.

A. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Syarat pokok diantaranya adalah :

- Tersedia dan berkesinambungan Yaitu semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat dapat mudah dicari dan ditemukan setiap saat membutuhkan.
- Dapat diterima dengan Wajar Yaitu pelayanan kesehatan tidak bertentangan dengan adat istiadat serta kepercayaan masyarakat
- Mudah dicapai Yaitu pelayanan kesehatan dapat mudah dicapai (lokasi) oleh masyarakat, maka dibutuhkannya distributor pelayanan kesehatan secara merata bukan hanya diperkotaan saja.
- Mudah dijangkau Yaitu diupayakan biaya yang dikeluarkan masyarakat

tersebut sesuai dengan ekonomi masyarakat.

- Bermutu Yaitu tingkat kesempurnaan pemberian pelayanan kesehatan sesuai kode etik serta standart yang sudah ditetapkan, (Mamik, 2017)

B. Stratifikasi Pelayanan Kesehatan

- Pelayanan Kesehatan Tingkat 1 Yaitu primary health service pelayanan yang bersifat dasar atau pertama dimana lebih ditunjukkan pada pasien rawat jalan.
- Pelayanan Kesehatan Tingkat 2 Yaitu pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap dan membutuhkan tenaga – tenaga spesialis.
- Pelayanan Kesehatan Tingkat 3 Yaitu pelayan kesehatan ditunjukkan kepadapasien yang lebih komplekspermasalahan dan membutuhkan tenaga – tenaga sub spesialis. (Mamik, 2014).

C. Stratifikasi Pelayanan Kesehatan

- Pelayanan Kesehatan Tingkat 1 Yaitu primary health service pelayanan yang bersifat dasar atau pertama dimana lebih ditunjukkan pada pasien rawat jalan.
- Pelayanan Kesehatan Tingkat 2 Yaitu pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap dan membutuhkan tenaga – tenaga spesialis.
- Pelayanan Kesehatan Tingkat 3 Yaitu pelayan kesehatan ditunjukkan kepadapasien yang lebih komplekspermasalahan dan membutuhkan tenaga – tenaga sub spesialis. (Mamik, 2014)

D. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan teknik yang dinamakan dengan model servqual. Model servqual adalah teknik yang mengukur pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima (Abdurahman et al., 2017). Menurut Teori Passurman : Model servqual mempunyai 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas jasa yaitu :

- a. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga reliability mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat.
- b. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. Jaminan kepastian (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan).
- d. Empati (Emphaty), yaitu membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya.
- e. Bukti langsung (Tangible), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan (Suyitno, 2017).

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan No.36 Tahun 2009 Pasal 52

ayat 1, bentuk pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari :

a. Pelayanan Kesehatan Perseorangan

Pelayanan kesehatan perseorangan (individual health service) merupakan pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit atau masalah kesehatan perseorangan dan keluarga.

b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat (public health service) merupakan pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mencegah suatu penyakit.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan maka dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. kualitas pelayanan puskesmas dapat dilihat dari :

- *Aspek Kepuasan* pasien dan juga dapat dikenali dari harapan pasien antara lain Aspek penerimaan, meliputi sikap perawat, karyawan yang harus selalu ramah, tersenyum, dan bertutur kata dengan sopan santun. Perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi, serta memiliki wawasan yang luas.

- *Aspek perhatian*, meliputi perawat perlu bersikap sabar dan murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela, memiliki sensitivitas dan kepekaan terhadap setiap perubahan pasien.
- *Aspek komunikasi*, meliputi sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien dan juga keluarga pasien.
- *Aspek tanggung jawab*, meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam menjalankan tugas-tugasnya, konsisten serta tepat dalam bertindak

Menurut WHO (World Health Organization) sehat adalah memperbaiki kondisi manusia, baik jasmani, ruhani ataupun akal, sosial dan bukan semata-mata memberantas penyakit. Majelis Ulama Indonesia (MUI), dalam Musyawarah Nasional tahun 1983 merumuskan kesehatan sebagai kesehatan jasmaniah, rohaniah, dan sosial yang dimiliki manusia sebagai karunia Allah yang wajib disyukuri dengan mengamalkan (tuntunan-Nya), dan memelihara serta mengembangkannya.

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial guna memfungsikan seluruh organ tubuhnya secara harmonis dalam keadaan jasmani, ruhani, dan social Sehingga pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promoted (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan kesehatan harus mendahulukan dan mementingkan keselamatan pasien dibanding dengan kepentingan yang lainnya.

Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara bertanggung jawab, bersungguh-sungguh, aman dan memberikan mutu pelayanan yang memuaskan. Pelayanan harus diberikan kepada setiap pasien dengan sebaik-baiknya, karena setiap pasien yang datang untuk berobat adalah layaknya seorang tamu yang harus dimuliakan dan diwajibkan juga bagi kita untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antar sesama umat yang membutuhkan pertolongan

2.3 Puskesmas

2.3.1 Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya, maka wilayah kerja dari puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian. Puskesmas merupakan perangkat Pemerintah Daerah Tingkat II, sehingga pembagian wilayah kerja puskesmas ditetapkan oleh Bupati (Profil Kesehatan Indonesia, 2007). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan

dan dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib (basic six) dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan (Profil Kesehatan Indonesia, 2009) Dalam rangka pemenuhan Pelayanan Kesehatan yang didasarkan pada kebutuhan dan kondisi masyarakat, Puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan karakteristik wilayah kerja dan kemampuan penyelenggaraan. Puskesmas berdasarkan karakteristik wilayah kerja dikategorikan menjadi:

- Puskesmas kawasan perkotaan
- Puskesmas kawasan pedesaan
- Puskesmas kawasan terpencil dan sangat terpencil.

Puskesmas berdasarkan kemampuan penyelenggaraan dikategorikan menjadi

- Puskesmas non rawat inap
- Puskesmas rawat inap

2.3.2 Fungsi dan tujuan puskesmas

Sesuai dengan Sistem Kesehatan Nasional, Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama mempunyai 3 (tiga) fungsi sebagai

berikut:

1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan

Puskesmas harus mampu membantu menggerakkan (motivator,fasilitator) dan turut serta memantau pembangunan yang diselenggarakan di tingkat kecamatan agar dalam pelaksanaannya mengacu, berorientasi serta dilandasi oleh kesehatan sebagai faktor pertimbangan utama.

2) Pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga

Pemberdayaan masyarakat adalah segala upaya fasilitas yang bersifat non instruktif guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan masyarakat atau keluarga agar mampu mengidentifikasi masalah, merencanakan dan mengambil keputusan untuk pemecahannya dengan benar (Subekti, 2009).

3) Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama

Pelayanan kesehatan tingkat pertama (primary health service adalah pelayanan kesehatan yang bersifat pokok (basic health service), yang sangat dibutuhkan oleh sebagian masyarakat serta mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan.

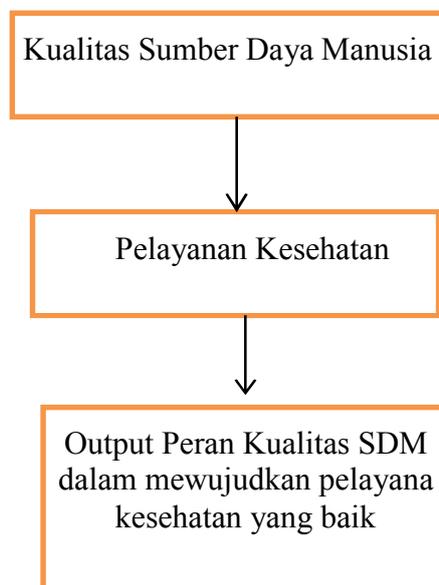
2.4 Penelitian Terdahulu

Tinjauan Empiris berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Sebagai bahan pertimbangan, dalam penelitian akan dicantumkan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian lainnya

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian dan Penekanan
1	Fitriani Pramita Gurning (2021).	Manajemen sumber daya manusia pada penempatan tugas dan fungsi kerja di upt puskesmas sering	Metode Kualitatif	Penelitian ini bertujuan penelitian kualitatif yaitu pengamatan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen
				sumber daya manusia pada penempatan kerja di UPTD Puskesmas Sering belum maksimal dikarenakan masih kekurangan tenaga berkesinambungan agar sistem manajemen sumber daya manusia kesehatan di puskesmas lebih baik
2	Liviah (2019).	Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan ulaweng kabupaten bone	Metode Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah berjalan baik, meskipun masih ada satu dimensi yang kurang maksimal yaitu pada dimensi jaminan (assurance) petugas kurang memperhatikan pemberian informasi alur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan standar operasional sehingga masih ada beberapa pasien yang tidak mengetahui alur pelayanan.

2.5 Kerangka Berpikir

Pelayanan Kesehatan masyarakat adalah Suatu kegiatan yang dilaksanakan Puskesmas Kecamatan Tigalingga dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata, bermutu dan sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang berada disekitarnya agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Selain itu pelayanan kesehatan masyarakat merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.



BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam (in-depth interview) dengan jenis penelitian studi kasus dan telaah dokumentasi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidik, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif (Suryono, 2020). Menurut Masturoh dan Nauri (2018) penelitian kualitatif adalah penelitian untuk menggali pemahaman secara mendalam dan lengkap suatu fenomena atau gejala sosial.

Metode penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga. Meskipun dalam penelitian kualitatif realitas dalam fenomena sosial harus tetap dipandang dari subjek sendiri dan bukan dari sudut penelitian sehingga peneliti tidak kehilangan objektivitasnya. Cara pandang yang berasal dari para responden atau informan dengan menggunakan bahasa formal, pengetahuan, pengalaman atau penilaian mereka, sehingga mengungkapkan bagaimana kualitas Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga.

Bahasa formal yang dimaksud adalah bahasa yang sesuai dengan peraturan yang sah. Hal ini agar apabila dalam mengutarakan pengetahuan, pengalaman, ataupun penilaian (perbuatan menilai) mengenai permasalahan penelitian diharapkan lebih santai dan mengalir tetapi dalam konteks yang wajar.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Tigalingga Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2023.

3.3 Sumber Data

- Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber-sumber, pihak-pihak yang menjadi objek penelitian yaitu Masyarakat yang datang berobat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga
- Data Sekunder yaitu data yang dapat diperoleh dari arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang ada terutama berkenaan dengan arsip-arsip laporan, buku-buku literatur, majalah, internet, dan lainnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk menggali informasi atau data untuk mengemukakan pengetahuan informan terutama yang berkaitan dengan kualitas Kualitas

Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian secara mendalam secara tatap muka.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yang berhubungan dengan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga. seperti struktur organisasi, profil responden

3.5 Teknis Analisis Data

Menurut Milles dan Huberman, analisa data adalah proses pengaturan urutan data, mengorganisasikan dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar dengan prosedur

➤ Pengumpulan Data

Dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipilih tergantung pada faktor utama dan jenis data.

➤ Reduksi Data

Dimaksudkan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan.

➤ Penyajian Data

Dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan baik pengujian data dalam bentuk tabel maupun narrative yang

menggabungkan informasi yang tersusun ke dalam bentuk yang padu. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian

- Menarik Kesimpulan
Merupakan proses mencatat keteraturan, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dari proposisi peneliti menurut data yang diperoleh di lapangan

3.6 Informan Penelitian

- Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Pada penelitian peneliti, peneliti menjadikan Kepala Puskesmas sebagai informan kunci.

- Informan Utama

Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan “aktor utama” dalam sebuah kisah atau cerita. Dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Informan Utama pada penelitian ini ialah masyarakat.

- Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi

tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Dalam penelitian ini, pegawai puskesmas merupakan informan pendukung untuk memenuhi teknik informan metodologi penelitian.

