

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang dimana puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang diberikan kepada orang lain yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena adanya penyediaan pelayanan sesuai UU nomor 25 TAHUN 2009 maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan.

Hal ini menuntut jasa pelayanan seperti pelayanan kesehatan puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik karena puskesmas adalah pendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sebagaimana yang dimaksud dengan PASAL 30 AYAT 1 Puskesmas mempunyai tugas yaitu melaksanakan pelayanan pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat diwilayah kerjanya. bukan itu saja PASAL 32 yang diselenggarakan PASAL 31 puskesmas mempunyai fungsi yaitu :

1. Penggerak pembangunan berwawasan kesehatan ditingkat kecamatan
2. Pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan masyarakat

3. Kesehatan tingkat pertama
4. Penyuluhan Pelayanan dan pembinaan kesehatan masyarakat
5. Pembina teknis untuk pelayanan kesehatan swasta dan kader pembangunan kesehatan
6. Pengembangan kegiatan swadaya kesehatan masyarakat dan
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas

Akan tetapi meskipun puskesmas sudah mempunyai tugas dan fungsi pokok masih banyak masyarakat yang tidak berminat berobat kepuskesmas dengan alasan pelayanan puskesmas yang kurang memuaskan, kecepatan dalam penanganan pasien yang tidak efisien, pemberian obat yang kurang berkualitas.

Berdasarkan kebutuhan masyarakat puskesmas juga disediakan pemerintah di setiap Kecamatan kota, salah satunya adalah puskesmas Kecamatan Medan Denai yang dimana puskesmas ini berbeda dengan puskesmas lainnya, karena

puskesmas ini selalu ramai pasien mengunjunginya dan para pegawai pelayanan puskesmas ini selalu bertambah setiap tahunnya. Dengan demikian dapat dilihat bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian skripsi yang berjudul : “ Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Medan Denai”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Setiap penelitian yang akan dilakukan harus selalu berangkat dari masalah, walaupun diakui bahwa memilih masalah penelitian sering merupakan hal yang paling sulit dalam proses penelitian.

Menurut Wina Sanjaya (2013 : 180) masalah penelitian pada hakikatnya adalah kesenjangan atau antara apa yang harus terjadi dengan apa yang terjadi dilapangan, kesenjangan antara apa yang diperlukan dengan apa yang tersedia. masalah adalah hambatan yang terjadi dalam suatu kegiatan, sedangkan identifikasi masalah adalah pembatasan fokus ruang lingkup permasalahan yang merupakan tolak ukur baiknya suatu pekerjaan penelitian dan merupakan pernyataan inci yang lengkap mengenai ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti berdasarkan pembatasan masalah.

Dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada, yaitu : Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan dipuskesmas Medan Denai

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Menurut RA.Suhardi (2003 : 180) masalah adalah suatu persoalan atau permasalahan yang sukar diselesaikan dan terdiri dari soal-soal yang telah di ketahui sebagian lagi belum diketahui sepenuhnya, kelompok soal-soal mana yang menurut agar cepat terselesaikan

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka ditemukan berbagai masalah yang berkaitan dengan penelitian, pembatasan masalah ini dimaksudkan untuk menghindari urain-urain yang tidak berhubungan dengan masalah yang dibahas, masalah penelitian ini hanya fokus membatasi tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan dipuskesmas Medan Denai.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai, karena tujuan merupakan suatu hasil, titik akhir atau segala sesuatu yang dicapai, adapun menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan diperguruan tinggi Universitas Medan Area dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

3. Untuk mempelajari faktor-faktor pendukung dan penghambat yang telah mempengaruhi tingkat kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara umum peneliti dan masyarakat akan mengetahui sebenarnya tentang kinerja pegawai puskesmas di Kecamatan Medan Denai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kinerja pegawai tersebut
2. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti dan guna memenuhi syarat dalam rangka memperoleh gelar S-1 dalam program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Secara praktis, diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dan kontribusi kepada pegawai Puskesmas Kecamatan Medan Denai untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan.

### **1.6. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, Maka perlu juga dijelaskan, mengapa variabel itu ikut

dilibatkan dalam penelitian. Oleh karena itu pada penyusunan paradigma penelitian harus berdasarkan pada kerangka berfikir.

Sugiyono (2012 : 60) mengatakan bahwa kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai salah satu yang sangat penting. Oleh karena itu pada dasarnya penguraian kerangka pemikiran penulis pada kegiatan ini tentang kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan dipuskesmas Medan Denai kecamatan Denai.

