

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan saling membantu antara pihak pemberi layanan kepada konsumen pelayanan. Terdapat beberapa jenis pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan publik bidang kesehatan yang masuk pada kategori pelayanan sosial (Hellowell et al., 2018). Pelayanan bidang kesehatan merupakan kewajiban sebuah negara kepada warga negaranya sebagai bentuk pemenuhan hak warganya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama (Kasyanov et al., 2018).

Pelayanan yang diberikan kepada seluruh kehidupan masyarakat merupakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Pada dasarnya pelayanan warga negara mempunyai hak untuk sehat, mendapatkan perlindungan dan pemenuhan haknya dalam pelayanan kesehatan (Himmelreich, 2021). Oleh sebab itu, Kementerian Kesehatan Indonesia menyediakan fasilitas pelayanan publik bidang kesehatan yang tersistem salah satunya adalah Puskesmas.

Puskesmas adalah sistem yang berada di dalam pelayanan kesehatan sebagai penggerak atau provider guna membantu warga Negara dalam memenuhi hak mendapatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas adalah sebagai bentuk upaya pemerintah untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yang dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia kesehatan (Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009).

Sumber daya manusia kesehatan (SDMK) merupakan salah satu sub system dalam sistem kesehatan nasional yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui berbagai upaya dan pelayanan kesehatan. Upaya dan pelayanan kesehatan harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bertanggung jawab, memiliki etik dan moral tinggi, keahlian dan berwenang (El Arnaout et al., 2019).

Undang-undang nomor 36 tahun 2014 pasal 4 menyatakan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah bertanggung jawab terhadap pengaturan, pembinaan, pengawasan dan peningkatan mutu tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. Agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehingga terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi – tingginya.

Pada era digital ini, bidang pekerjaan berubah secara dramatis, teknologi dan globalisasi memengaruhi praktik dan pengalaman, dan masyarakat menjadi lebih global dan multikultural. Dengan munculnya globalisasi dan perubahan cepat dalam lingkungan bisnis, kelayakan kerja menjadi salah satu tujuan utama bagi organisasi mana pun. Efektivitas organisasi puskesmas terletak pada kualitas sumber daya manusia dan praktik pengembangan sumber daya manusia berpotensi meningkatkan kompetensi SDMK (Goldsack et al., 2020).

Berdasarkan penelitian Allam & Jones (2022), saat ini semakin banyak organisasi yang

berinvestasi melalui SDM sebagai sarana untuk meningkatkan daya saing mereka. Pengembangan SDM memainkan peran penting dalam mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan meningkatkan efektivitas organisasi. Pengembangan SDM adalah proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi individu dan kelompok melalui pelatihan dan pengembangan, pengembangan karir, dan praktik pengembangan organisasi untuk mencapai kinerja yang unggul (Garavan et al., 2019).

Menurut Kareem (2019), SDM adalah seperangkat pembelajaran terstruktur dan tidak terstruktur dan aktivitas berbasis kinerja yang meningkatkan kompetensi individu dan organisasi untuk mengatasi perubahan dalam lingkungan bisnis. Otoo (2019) berpendapat bahwa hubungan antara SDM dan manajemen berkontribusi untuk pembelajaran organisasi dan meningkatkan orientasi SDM, pada gilirannya, meningkatkan kinerja organisasi.

Katou (2021) menyatakan bahwa teori utama SDM mempengaruhi kinerja organisasi melalui peningkatan komitmen pegawai serta pengetahuan, keterampilan dan, kemampuan. Ruman et al., (2020) menjelaskan bahwa tujuan dasar SDM adalah meningkatkan dan mengembangkan kompetensi karyawan sehingga organisasi mampu memaksimalkan kualitas sumber daya manusianya. Organisasi harus menerapkan strategi pengembangan sumber daya manusia yang berbeda untuk mengembangkan kompetensi tenaga kerja mereka yang membuat organisasi bekerja secara efektif (Ja et al., 2019).

Potnuru et al (2021) berpendapat bahwa SDM berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Grover et al (2022) berpendapat bahwa SDM memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan strategi, pelatihan dan pengembangan, pengembangan organisasi dan peluang pengembangan karir untuk meningkatkan organisasi dan karyawan mereka untuk mencapaitujuan bisnis organisasi.

Salah satu wilayah yang ada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Selatan yang perlu mendapatkan perhatian tentang SDMKNya adalah Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan. Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 09 Juli Tahun 2022 dengan melihat data sekunder, diketahui bahwa secara umum SDMKN di Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan dinilai masih berkualitas rendah. Hal tersebut disebabkan karena berdasarkan laporan tahunan Dinas Kesehatan Nias Selatan Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan merupakan puskesmas yang memiliki pencapaian rendah terhadap beberapa program kesehatan.

Program tersebut diantaranya, Saluran Pembuangan Air Limbah (SPAL) yang kurang memenuhi syarat dengan pencapaian 5,72% dan pengelolaan sampah 3,4%, pencapaian tersebut menempatkan Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan sebagai Puskesmas dengan pencapaian paling rendah diantara puskesmas lainnya. Selanjutnya pencapaian program PHBS diPuskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan 10,38%, pencapaian program TTU sekitar 65,9%, dan pengelolaan TPM sekitar 60% juga termasuk pencapaian program yang rendah. Untuk program cakupan imunisasi lengkap Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan juga tidak memenuhi target yang ditetapkan yaitu 92% sementara pencapaian hanya 89,6%. Selain itu, masih banyaknya kasus-kasus indiscipliner yang terjadi di Puskesmas

Hilisataro Kabupaten Nias Selatan, seperti sebanyak 4,3 persen atau hampir 70 % pegawai bolos di hari kerja, sebanyak 25% pegawai juga cenderung terlambat masuk kerja dan sering ijin sakit, sering mengeluh kelelahan dalam bekerja, kinerja pegawai dilihat dari standar asuhan keperawatan yaitu melalui studi dokumentasi mulai dari pengkajian, diagnosa, perencanaan, tindakan, evaluasi, dan catatan asuhan keperawatan, pegawai tidak melakukan pengkajian terhadap pasien secara optimal, dan tindakan yang ditulis tidak sesuai dengan rencana sebelumnya. pada saat jam kerja menunda- nunda pekerjaannya, sering datang terlambat dan pulang lebih awal.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan, diketahui bahwa pada dasarnya, SDM di puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan kurang mampu berpikir secara sistem untuk melihat masalah sebagai sebuah kesempatan untuk melangkah satu langkah lebih maju. Padahal pimpinan di puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan telah berupaya untuk melatih staf bekerja sesuai dengan sub sistem agar menghasilkan luaran yang baik. Masing-masing staf bekerja berdasarkan kemampuan yang dimiliki.

Selain observasi peneliti juga melakukan wawancara dengan pimpinan (kepala puskesmas). Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pimpinan telah melakukan pendekatan sebagai bahan mempertimbangkan input, output, hasil awal, menengah dan akhirnya, umpan balik, proses, aliran, kontrol, dan konteks pada lingkup pekerjaan stafnya. Pendekatan ini dianggap dapat menghubungkan desain evaluasi secara lebih eksplisit, baik satu sama lain dengan lensa berpikir sistem. Pimpinan organisasi juga berpikir secara kesisteman, artinya suatu permasalahan tidak berdiri sendiri terkait satu dengan yang lain, sehingga mental model tiap staf harus ditingkatkan agar setiap orang dalam organisasi dapat berpikir sistem. Untuk itu, diperlukan dialog dan *benchmarking*, baik antar anggota organisasi, anggota organisasi dengan customer (pasien) dengan *supplier* (masyarakat dan pemerintah). Namun seluruh staf kurang berpikir bagaimana menghadapi setiap masalah dan juga dalam mengerjakan tugas-tugas yang ada. Kurang mencari segala cara untuk sesuatu yang dikerjakan, padahal pekerjaannya harus berdasarkan standar operasional dan berbasis bukti, dengan kata lain staf mengerjakan tugas (input data pasien) kurang sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah disosialisasi oleh atasan.

Hasil survey awal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Alzu'bi (2021), pada hasil penelitiannya ditemukan bahwa staf di organisasinya memiliki kinerja yang kurang baik. Oleh sebab itu perlu adanya penekanan, bahwa jika organisasi ingin mencapai kinerja yang unggul, mereka harus lebih menekankan pada praktik SDM seperti pelatihan dan pengembangan, partisipasi karyawan dan pengembangan organisasi. Masih ada kesenjangan dalam penelitian empiris di bidang SDM menurut Garavan et al (2021); tidak ada model yang jelas untuk menguji bagaimana praktik SDM dapat meningkatkan efektivitas organisasi melalui kinerja karyawan. Ada terbatas studi empiris menyelidiki hubungan antara praktek SDM dan kinerja organisasi (Bartlett & Beamish, 2018). Khususnya, di Irak tidak ada penelitian atau studi yang secara khusus membahas bagaimana kinerja karyawan

dikembangkan oleh strategi SDM, dan hubungannya dengan peningkatan OE.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti melihat adanya kesenjangan tentang pengembangan SDM di puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan, hal ini mendorong peneliti untuk melihat strategi apa yang tepat untuk pengembangan SDM di puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “strategi pengembangan SDM dengan model *student fasilitator and explaining* di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwa mutu SDM di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan masih rendah, oleh sebab itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah strategi pengembangan SDM dengan model *student fasilitator and explaining* di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan dapat meningkatkan mutu SMDK?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis strategi pengembangan SDM dengan model *student fasilitator and explaining* di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan dapat meningkatkan mutu SMDK.

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis dampak strategi model *student fasilitator and explaining* terhadap peningkatan pengetahuan SDM di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan.
- 2) Menganalisis dampak strategi model *student fasilitator and explaining* terhadap kreativitas dan inovasi SDM di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan.
- 3) Menganalisis dampak strategi model *student fasilitator and explaining* terhadap pemanfaatan teknologi oleh SDM di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan.
- 4) Menganalisis dampak strategi model *student fasilitator and explaining* terhadap kemampuan berpendapat oleh SDM di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan.
- 5) Menganalisis dampak strategi model *student fasilitator and explaining* terhadap pemikiran kritis SDM di UPTD Puskesmas Hilisataro Kabupaten Nias Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai informasi bagi instansi

Pemerintahan yang bertanggung jawab khususnya pada instansi terkait baik pemerintah maupun swasta dan sebagai bahan advokasi untuk menentukan kebijakan program manajemen khususnya Puskesmas.

2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lainnya dalam pengembangan program.
3. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah berpikir penulis tentang pengaruh manajemen terhadap mutu layanan di Puskesmas