

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja sektor publik mencerminkan hasil kerja aparatur pemerintah berdasarkan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja ini menunjukkan pentingnya perhatian lebih terhadap masalah tersebut (Astuti, 2022). Kualitas pelayanan sangat penting bagi organisasi, sehingga peningkatan kinerja pegawai diperlukan untuk mencapainya. Pelayanan yang baik, sesuai visi dan misi organisasi, akan meningkatkan kualitas pelayanan. Administrator perlu meningkatkan kualitas kerja, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk nyata dari peran aparatur negara dalam membantu masyarakat selain sebagai abdi negara. Namun, permasalahan yang kerap muncul dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat terletak pada aspek pelayanan publik itu sendiri, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (Rahmi, 2024).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Setiap warga negara berhak atas kesehatan, yang mencakup kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosial. Pemerintah daerah kabupaten dan kota wajib melaksanakan pembangunan kesehatan dengan

pelayanan yang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Proses pelayanan kesehatan serta kualitasnya berkaitan erat dengan ketersediaan sarana kesehatan, yang meliputi pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas, pelayanan rujukan di rumah sakit, ketersediaan tenaga medis, peralatan, dan obat-obatan. Sementara itu, kinerja pelayanan mencakup hasil kerja serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

Pemerintah berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 9 Ayat (1), yang menetapkan bahwa untuk mempermudah pelayanan publik, perlu diselenggarakan suatu sistem pelayanan. Oleh sebab itu penyelenggaraan sistem pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk keperluan masyarakat salah satunya tentang kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Qanun Aceh tentang Perubahan Atas Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Kesehatan, sebagai kebutuhan dasar masyarakat, memerlukan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan, didukung oleh sikap, perilaku baik, fasilitas lengkap, dan tata letak yang tertata guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Setyaningsih, 2013).

Manajemen sumber daya manusia adalah sebuah proses pelaksanaan dan unsur yang memengaruhi perilaku serta performa karyawan dalam organisasi, mencakup analisis pekerjaan, perencanaan, rekrutmen, pelatihan, kompensasi, manajemen performa, dan hubungan kerja (Tahir et al., 2023). Mathis (2011) dalam Tahir et al., (2023), menambahkan bahwa manajemen sumber daya manusia bertujuan membangun sistem yang memastikan kemampuan perusahaan, dengan fokus pada perencanaan, pengorganisasian, serta pengelolaan pengadaan

dan pengembangan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Hall (2001) dalam Akbar (2018), penilaian kinerja adalah sebuah proses berkelanjutan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan upaya peningkatan kualitas kerja dalam suatu organisasi. Proses ini melibatkan penilaian hasil kerja pegawai melalui mekanisme tertentu. Intinya, penilaian kinerja adalah evaluasi terhadap kinerja pegawai dengan membandingkannya dengan standar performa yang telah ditetapkan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kebijakan dalam bidang pelayanan mencakup aspek sumber daya manusia dan sarana pendukung yang disediakan guna meningkatkan mutu layanan kesehatan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2021). Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan merupakan sarana atau tempat yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, baik bersifat promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, maupun masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas tinggi menjadikan kinerja tenaga kesehatan sebagai suatu konsekuensi yang harus dipenuhi (Nur et al., 2021). Melalui kinerjanya, tenaga kesehatan diharapkan mampu memberikan kontribusi profesional secara nyata dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap organisasi tempat mereka bekerja dan berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup serta kesejahteraan masyarakat.

Puskesmas Banda Sakti merupakan salah satu fasilitas kesehatan milik pemerintah yang berlokasi di Kecamatan Banda Sakti, Kota Lhokseumawe. Dalam rangka mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal dan

memuaskan, dibutuhkan pelayanan yang berkualitas dari aparatur kesehatan. Oleh karena itu, kinerja aparatur kesehatan dituntut untuk maksimal. Namun, masih terdapat puskesmas yang menangani jumlah pasien melebihi kapasitas, sehingga pelayanan menjadi tidak optimal akibat keterbatasan jumlah tenaga kesehatan yang tersedia. Berikut ini beberapa jenis pelayanan puskesmas Banda Sakti, antara lain :

Tabel 1.1
Jenis-Jenis Pelayanan Di Puskesmas Banda Sakti

| No | Keterangan |
|-----|--|
| 1. | Pelayanan Rekam Medik |
| 2. | Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut |
| 3. | Pelayanan Imunisasi |
| 4. | Pelayanan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) |
| 5. | Pelayanan KB (Keluarga Berencana) |
| 6. | Pelayanan Laboratorium |
| 7. | Pelayanan Konsultasi Gizi |
| 8. | Pelayanan Tb/Kusta |
| 9. | Pelayanan USG (Ultra Sonography) |
| 10. | Pelayanan Rujukan |

Sumber : *Puskesmas Banda Sakti, (2024)*

Dinas Tenaga Kerja harus terus meningkatkan mutu pelayanan agar tetap dipercaya masyarakat. Rendahnya kinerja pelayanan dapat menciptakan citra buruk, sementara pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas. Adapun data kepegawaian di puskesmas Banda Sakti sebagai berikut.

Tabel 1.2
Data Pegawai Puskesmas Banda Sakti

| No | Keterangan | Total |
|--------------|---|------------|
| 1. | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 170 |
| 2. | Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) | 11 |
| 3. | Tenaga Bakti Daerah (TBD) | 16 |
| Total | | 186 |

Sumber : *Puskesmas Banda Sakti, (2024)*

Namun, jumlah tersebut masih belum sebanding dengan kinerja yang diharapkan. Pelayanan di Puskesmas Banda Sakti belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, terlihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pasien maupun keluarganya. Ketidakpuasan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kurangnya perhatian dalam proses pemeriksaan, lamanya waktu pelayanan, keterampilan petugas yang dinilai belum memadai, kurangnya sarana dan prasarana, ketidaktepatan waktu kehadiran petugas, kurangnya ketelitian dalam bekerja, hingga rendahnya etos kerja yang menyebabkan pegawai sering mangkir. Selain itu, disiplin aparatur kesehatan yang rendah turut menjadi hambatan dalam pelaksanaan program pelayanan pengobatan. Kondisi ini berdampak pada ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik (Hasil Pengamatan Peneliti 2025).

Pelayanan di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe mendapatkan berbagai ulasan buruk dari masyarakat. Keluhan meliputi prosedur pengambilan surat rujukan yang dianggap mempersulit, antrean panjang akibat keterbatasan komputer di pendaftaran, dan pelayanan di poli persalinan yang dinilai tidak efisien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut dibawah ini grafik data kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas Banda Sakti pada tahun 2021-2024:

Gambar 1. 1 Grafik



Sumber : Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe, 2025

Berdasarkan pada grafik yang ditampilkan, terdapat fenomena perubahan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Puskesmas pada tahun 2020-2024. Grafik menunjukkan variasi tingkat kepuasan pasien, di mana beberapa kategori mengalami peningkatan, sementara yang lain mengalami penurunan. Fenomena ini mencerminkan adanya perubahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kesehatan. Pada tahun 2020, terlihat bahwa beberapa aspek layanan masih kurang memuaskan bagi pasien, yang ditunjukkan oleh tingginya jumlah pasien yang merasa "cukup puas" atau bahkan "kurang puas." Namun, pada tahun 2023, terjadi peningkatan signifikan dalam beberapa kategori kepuasan, yang mengindikasikan adanya perbaikan dalam pelayanan kesehatan. Meski demikian, masih terdapat aspek yang mengalami penurunan, yang menandakan adanya permasalahan yang belum sepenuhnya terselesaikan.

Mencermati uraian pada latar belakang di atas, maka penulis ingin mengkaji studi penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe”**.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh kinerja aparatur kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe. Batasan ini mencakup aparatur kesehatan yang terdiri dari PNS, PPPK, dan TBD, serta aspek kinerja seperti kualitas, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi.

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah apakah kinerja Aparatur Kesehatan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Banda Sakti?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mengetahui pengaruh kinerja aparatur kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik di puskesmas Banda Sakti.”

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis: Kajian ini diharapkan bisa menjadi rujukan dan memperluas pemahaman tentang kinerja aparatur kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik, serta diharapkan dapat memberikan kesempatan pengembangan ilmu secara teoritis untuk digali dalam perkuliahan.
- 2) Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan bagi pembaca, dan menjadi bahan masukan bagi pemerintah

dan pihak terkait untuk penelitian selanjutnya pada objek sejenis.

- 3) Manfaat akademis, manfaatnya sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya dengan menerapkan konsep penilitian yang sama, yaitu mengenai pengaruh kinerja aparatur kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik.

1.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:99) hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah dalam suatu penelitian. Hipotesis ini disusun sebagai jawaban teoritis atas permasalahan yang diajukan, dan belum didukung oleh data empiris. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Hipotesis nol (H_0) = Kinerja aparatur kesehatan yang terdiri dari PNS, PPPK, dan TBD tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe.
2. Hipotesis kerja (H_a) = Kinerja aparatur kesehatan yang terdiri dari PNS, PPPK, dan TBD memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe.