

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kesehatan menjadi salah satu indikator keberhasilan pembangunan sumber daya manusia karena berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, berkualitas, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Di Indonesia, kualitas pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan yang masih sering ditemukan adalah lamanya waktu tunggu pelayanan yang melebihi standar pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Lamanya waktu tunggu dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti belum optimalnya pengelolaan pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta pelaksanaan tugas yang belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Ratumurun & Manik, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan.

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas sangat ditentukan oleh efektivitas kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tujuan organisasi. Efektivitas kinerja menunjukkan sejauh mana pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai target yang telah ditetapkan, baik dari aspek kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, tanggung jawab, maupun kemampuan bekerja sama. Semakin efektif kinerja pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebaliknya, apabila efektivitas kinerja pegawai belum optimal, maka pelayanan kepada masyarakat juga akan terhambat. Kondisi tersebut dapat terlihat dari keterlambatan pelayanan, lamanya waktu tunggu pasien, belum optimalnya pelaksanaan tugas, serta belum maksimalnya pencapaian target pelayanan kesehatan (Patmawati et al., 2025). Oleh sebab itu, efektivitas kinerja pegawai menjadi salah satu aspek penting yang harus terus ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Di Kabupaten Aceh Timur, pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas diatur dalam Peraturan Bupati Aceh Timur Nomor 61 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja

Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Timur. Salah satu puskesmas yang berada di bawah ketentuan tersebut adalah UPTD Puskesmas Nurussalam yang bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di UPTD Puskesmas Nurussalam pada tanggal 13 Oktober 2025, masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai belum berjalan secara optimal. Hal tersebut terlihat dari adanya sebagian pegawai yang datang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan, yaitu sekitar pukul 09.00 WIB, sedangkan pelayanan seharusnya dimulai pada pukul 08.15 WIB. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kepada masyarakat tidak dapat dimulai tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil wawancara awal dengan Ibu Nilawati selaku masyarakat pengguna layanan juga menunjukkan bahwa pelayanan di UPTD Puskesmas Nurussalam terkadang belum berjalan secara efektif. Menurut beliau, keterlambatan kehadiran sebagian pegawai menyebabkan antrean pasien menjadi lebih panjang, terutama pada jam pelayanan pagi. Selain itu, jumlah petugas yang melayani pasien pada waktu tertentu belum sebanding dengan jumlah pasien yang datang sehingga proses pelayanan berlangsung lebih lama dan berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Berikut adalah data jumlah tenaga pegawai pada UPTD Puskesmas Nurussalam tahun 2026 :

Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai UPTD Puskesmas Nurussalam

Keterangan	Jumlah
------------	--------

PNS	56 Orang
Nusantara Sehat	1 Orang
Kontrak Daerah	19 Orang
Tenaga Penugasan Khusus	2 Orang
Tenaga Kontrak JKN	69 Orang
Total	147 Pegawai

Sumber : UPTD Puskesmas Nurussalam, 2026.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa, jumlah pegawai di UPTD Puskesmas Nurussalam tercatat sebanyak 147 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), tenaga kontrak daerah, tenaga kontrak JKN, tenaga penugasan khusus, dan Nusantara Sehat. Jam operasional pelayanan dimulai pada pukul 08.15 WIB hingga 12.30 WIB untuk pelayanan pagi dan dilanjutkan pada pukul 14.00 WIB hingga 16.30 WIB untuk pelayanan sore, sedangkan unit gawat darurat dan persalinan beroperasi selama 24 jam.

Meskipun demikian, jumlah pegawai yang cukup banyak belum sepenuhnya menjamin terciptanya efektivitas kinerja apabila pelaksanaan tugas, pembagian pekerjaan, ketepatan waktu pelayanan, serta pemanfaatan sumber daya manusia belum berjalan secara optimal. Dengan demikian, efektivitas kinerja tidak hanya ditentukan oleh banyaknya jumlah pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Permasalahan efektivitas kinerja pegawai juga menjadi perhatian Pemerintah Kabupaten Aceh Timur. Hal tersebut terlihat dari kegiatan inspeksi mendadak (sidak) yang dilakukan oleh Bupati Aceh Timur di Puskesmas Julok. Dalam kegiatan tersebut, Bupati menegaskan bahwa pelayanan kesehatan harus menjadi prioritas pemerintah daerah serta didukung oleh pegawai yang disiplin,

bertanggung jawab, dan profesional agar masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal (R. Maulana, 2025).

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai pada sektor pelayanan kesehatan masih menjadi perhatian penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbagai kondisi yang ditemukan di UPTD Puskesmas Nurussalam, seperti keterlambatan kehadiran pegawai, lamanya waktu tunggu pelayanan, serta belum optimalnya pelaksanaan tugas menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, efektivitas kinerja pegawai merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Nurussalam Kabupaten Aceh Timur. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Efektivitas Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Nurussalam Kabupaten Aceh Timur."**

1.2 Rumusan masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, maka dapat disefinisikan permasalahan di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Nurussalam Kabupaten Aceh Timur?
2. Apa saja hambatan dalam mewujudkan efektivitas kinerja di UPTD Puskesmas Nurussalam Kabupaten Aceh Timur?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah

1. Efektivitas kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Nurussalam Kabupaten Aceh

Timur berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

2. Hambatan yang mempengaruhi kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Nurussalam Kabupaten Aceh Timur dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dari rumusan masalah tersebut maka yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Nurussalam Kabupaten Aceh Timur dalam melaksanakan kewajibannya.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam mewujudkan kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Nurussalam Kabupaten Aceh Timur dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa. Manfaat Praktis

- a) Bagi Instansi (UPTD Puskesmas Nurussalam)

Bagi UPTD Puskesmas Nurussalam, penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dan kualitas

pelayanan kepada masyarakat.

b) Bagi Pemerintah

Bagi Pemerintah Daerah/Dinas Kesehatan, hasil penelitian dapat menjadi masukan dalam penyusunan kebijakan untuk meningkatkan kinerja pegawai di puskesmas. Bagi Peneliti Sendiri

c) Bagi Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia