

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kondisi sehat merupakan bagian dari hak asasi dari individu dan perwujudannya dijamin oleh negara melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Di Indonesia, upaya negara dalam melindungi hak kesehatan bagi penduduk tertuang dalam UU No. 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan yang menyebutkan bahwa kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat secara terarah, terpadu dan berkesinambungan, adil dan merata, serta aman, berkualitas, dan terjangkau oleh masyarakat. Oleh karena itu, kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat maka kesehatan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyediakan tenaga kesehatan yang berkompeten. Hal ini sesuai dengan UU No. 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu dasar kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam profil statistik kesehatan 2021 (Badan Pusat Statistik, 2021, hal. 4) menyebutkan bahwa tantangan pembangunan sektor kesehatan semakin berat ketika pada akhir tahun 2019 muncul wabah penyakit COVID-19. Virus tersebut memiliki karakter penyebaran yang cepat, sehingga fokus pengendalian penyebarannya telah berpengaruh terhadap pencapaian di berbagai sektor, termasuk kesehatan. Di Sisi kesehatan, UNICEF menyebutkan jika status nutrisi anak-anak di Indonesia, khususnya stunting akan memburuk akibat peningkatan tingkat kemiskinan yang diakibatkan oleh COVID-19. Pengurangan pada akses terhadap pelayanan kesehatan, khususnya untuk ibu dan anak juga menurun dengan porsi yang lebih tinggi di daerah perkotaan sebagai imbas dari adanya pembatasan kegiatan di masa pandemi dan keterbatasan sosial ekonomi.

Kemenkes dalam (Sehatnegeriku.kemkes.go.id, 2020) menyebutkan bahwa Pemerintah Indonesia terus upayakan capai cakupan kesehatan semesta atau Universal health Coverage (UHC). Cakupan kesehatan semesta menjamin seluruh masyarakat mempunyai akses untuk kebutuhan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang berkualitas dan efektif.

Dalam rangka mewujudkan UHC, pemerintah Indonesia telah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN/KIS) sejak 1 Januari 2014. Program ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Program JKN/KIS bertujuan untuk memberikan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memberikan perlindungan finansial. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan berkomitmen menerapkan target program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan cakupan kepesertaan semesta atau *universal health coverage (UHC)* pada 2019. Artinya pada tahun 2019 minimal 95% penduduk Indonesia telah terdaftar menjadi peserta JKN-Kartu Indonesia Sehat (KIS). Efek dari kebijakan itu banyak menimpa rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan, khususnya dalam hal kesiapan akreditasi sebagai salah satu syarat bekerja sama dengan BPJS.

Pembangunan kesehatan periode 2020-2024 diarahkan pada meningkatkan pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta, terutama dengan melakukan penguatan pelayanan kesehatan dasar (*primary health care*) dengan mendorong peningkatan upaya promotif dan preventif, dan didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi.

Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan perlu diadakan penguatan pelayanan kesehatan melalui program peningkatan akses dan mutu pelayanan. Akreditasi menjadi fokus utama Kementerian Kesehatan RI dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Dalam rangka mensejahterakan masyarakat baik secara fisik maupun mental, Pemerintah telah menyiapkan fasilitas pelayanan kesehatan di setiap wilayah. Mulai dari klinik, puskesmas, bahkan hingga rumah sakit yang besar dengan fasilitas lengkap. Fasilitas pelayanan masyarakat ini memiliki beberapa tingkat. Salah satunya yaitu fasilitas pelayanan tingkat pertama yaitu klinik. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 9 Tahun 2014 tentang Klinik, menyebutkan bahwa klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. Berdasarkan jenis pelayanan, klinik dibagi menjadi klinik pratama dan klinik utama.

Data Kemenkes menyebutkan bahwa terdapat 32 klinik pratama terakreditasi di Jawa Barat sampai dengan tahun 2019.

NO	KAB/KOTA	NAMA KLINIK PRATAMA	STATUS AKREDITASI				TOTAL	TAHUN
			PARIPUR NA	UTAMA	MADYA	DASAR		
1	Kab Bogor	Denti	1				1	2019
2	Kab Bogor	Kirana I	1				1	2019
3	Kab Bogor	Medistra 4	1				1	2019
4	Kab Bogor	Limus Pratama Medika	1				1	2019
5	Kab Bogor	Gracia	1				1	2019
6	Kab Bogor	Yapida		1			1	2019
7	Kab Bogor	Kimia Farma Gunung Sindur		1			1	2019
8	Kab Bogor	Tlajung	1				1	2019
9	Kab Bogor	Bhakti Rahayu		1			1	2019
10	Kab Bogor	Duta Medika	1				1	2019
11	Kab Bogor	Qita	1				1	2019
12	Kab Bogor	Salsabila MC	1				1	2019
13	Kab Bogor	Medistra 2	1				1	2019
14	Kab Bogor	dr DEDI		1			1	2019
15	Kab Bogor	Insani	1				1	2019
16	Kab Purwakarta	Sejati	1				1	2019
17	Kab Purwakarta	Puja Ananda		1			1	2019
18	Kab. Bandung	Bona			1		1	2019
19	Kab. Bandung	Afifah	1				1	2019
20	Kab. Cirebon	Dunia Medika		1			1	2019
21	Kota Bandung	Medika Antapani	1				1	2019
22	Kota Bandung	Wirasakti Kesdam III/SLW	1				1	2019
23	Kota Bogor	Melania Bruderan		1			1	2018
24	Kota Bogor	Pelita Sehat Pomad	1				1	2019
25	Kota Bogor	Pelita Sehat Bangbarung	1				1	2019
26	Kota Bogor	Denkesyah 03.04.01		1			1	2019
27	Kota Cimahi	DKT Siliwangi	1				1	2019
28	Kota Cirebon	Sutomo	1				1	2019
29	Kota Cirebon	Muhamadiyah		1			1	2019
30	Kota Cirebon	DKT Ciremai		1			1	2019
31	Kota Depok	KPRJ Satelit UI Makara	1				1	2019
32	Kota Sukabumi	DKT Pangrango	1				1	2018
		JUMLAH	21	10	1	0	32	

Gambar 1.1 Data Terakhir Klinik Klinik Pratama Yang sudah Terakreditasi

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan terdapat klinik pratama yang belum ter-akreditasi salah satunya yaitu Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika. Klinik ini berada di dalam nauangan kepolisian resor Cimahi yang dipimpin oleh Kasidokes Polres Cimahi Aipda Gugun Gunawan, S.T. Pada awal mulanya, klinik ini hanya melayani pegawai negeri Polri, beserta keluarganya dan narapidana yang berada di lapas. Namun pada tahun 2014, klinik ini mulai melayani masyarakat umum yang memiliki BPJS faskes Polres Cimahi.

Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika dalam menjalankan tugas dan fungsinya menghadapi berbagai permasalahan dalam melayani masyarakat. Terganggunya pelayanan kesehatan akibat banyak tenaga kesehatan terjangkit virus Covid-19 yang menyebabkan pelayanan Klinik Pratama Polres Cimahi

Parama Satwika kurang maksimal. Kemudian terdapat beberapa penempatan pegawai klinik yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Hasil observasi peneliti terdapat 7 orang yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan atau bisa dikatakan terdapat 41,1% pegawai klinik pratama yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya

Landasan pengetahuan maupun keterampilan merupakan sebuah aspek yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selain aspek kuantitas, perhatian terhadap kualitas pegawai lebih dikedepankan guna mencapai kinerja organisasi yang maksimal. Dengan tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan dapat menyikapi segala masalah yang dihadapi baik masalah internal maupun eksternal. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan kemampuan, usaha dan dukungan organisasi. Individu menjadi motor penggerak jalannya organisasi, tercapainya tujuan organisasi salah satunya sangat bergantung pada baik buruknya kinerja pegawai. Kemampuan individu, usaha dan dukungan organisasi sangat dibutuhkan guna meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.

Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan penelitian yang diberi judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Kesehatan Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika Tahun 2021”. Dikarenakan pelayanan kesehatan pada klinik Polres Cimahi ini secara datanya itu belum terakreditasi dan pelayanan untuk dimasyarakat baru berjalan sebentar sehingga masih banyak kinerja pelayanan yang harus di evaluasi secara menyeluruh.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan latar belakang permasalahan, peneliti mengadakan pengenalan atau identifikasi masalah berkaitan dengan kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika sebagai berikut :

1. Klinik belum ter-akreditasi dikarenakan klinik ini awalnya hanya untuk pelayanan para polisi dan keluarganya saja, namun semenjak 2014 klinik ini membuka pelayanan untuk masyarakat umum dan menerima peserta BPJS. Jadi, klinik ini belum mengajukan akreditasi klinik.

2. Masih terdapat pegawai yang proses penempatannya tidak sinkron dengan latar belakang pendidikan atau kemahiran dalam suatu pekerjaan. Hal tersebut disebabkan karena para pegawai terjangkit virus covid-19 sehingga menyebabkan pekerjaan pegawai tersebut dirangkap atau dikerjakan oleh pegawai lain yang background pendidikan atau keahliannya bukan di pekerjaan tersebut.
3. Munculnya pandemi covid-19 menyebabkan banyak tenaga kesehatan terjangkit virus covid-19 yang berdampak pada pelayanan kesehatan yang kurang maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini rumusan masalah di tuangkan dalam bentuk pertanyaan yaitu

1. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021?
2. Bagaimana kuantitas kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021?
3. Bagaimana kualitas kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021?
4. Bagaimana pengetahuan kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021?
5. Bagaimana keandalan kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021?
6. Bagaimana kehadiran kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021?
7. Bagaimana kerjasama kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin di raih adalah untuk mengetahui evaluasi kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021.

1. Untuk mengetahui dan memahami evaluasi kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021.
2. Untuk mengetahui dan memahami kuantitas kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021.
3. Untuk mengetahui dan memahami kualitas kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021.
4. Untuk mengetahui dan memahami pengetahuan kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021.
5. Untuk mengetahui dan memahami keandalan kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021.
6. Untuk mengetahui dan memahami kehadiran kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021.
7. Untuk mengetahui dan memahami kerjasama kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Cimahi Parama Satwika tahun 2021.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diinginkan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu fakultas ilmu sosial mendapatkan wawasan baru atau bahan studi banding yang dapat digunakan baik oleh mahasiswa maupun peneliti.
2. Penelitian tentang isu-isu dan masukan bagi institusi kesehatan dalam evaluasi kinerja pelayanan kesehatan keduanya merupakan hasil praktis dari pekerjaan ini.
3. Penting bagi penulis untuk meningkatkan dan memperluas pemahaman dan keahliannya dalam penulisan skripsi yang berkaitan dengan subjek yang diteliti, dan merupakan tugas akhir bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana.
4. Bagi masyarakat, diharapkan dapat mewariskan informasi tentang permasalahan yang terjadi dalam Evaluasi Kinerja Pelayanan Kesehatan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Untuk memahami evaluasi kinerja pelayanan terdiri dari berbagai faktor yang menjadi tolok ukur dalam penilaian evaluasi kinerja yaitu

1) Faktor kualitas kerja

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana seorang pegawai bekerja dengan ketelitian, kerapihan, kecepatan dalam penyelesaian pekerjaan, keterampilan dan kecakapan kerja.

2) Faktor kuantitas kerja

Hal ini diukur dari kemampuan yang dimiliki pegawai secara kuantitatif dalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru yang ia lakukan.

3) Faktor pengetahuan

Hal ini meninjau bagaimana kemampuan karyawan dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

4) Faktor keandalan

Hal ini dapat dilihat dengan mengukur kemampuan dan keandalan dalam melaksanakan tugasnya, baik dalam menjalankan peraturan maupun inisiatif dan disiplin.

5) Faktor kehadiran

Hal ini dapat dilihat dari kegiatan pegawai atau karyawan dalam aktivitas rutin yang dilakukan di kantor.

6) Faktor kerjasama

Hal ini dapat dilihat dengan bagaimana pegawai atau karyawan bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran



Sumber: diolah oleh peneliti

