

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah suatu hal yang penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi dan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Setiap organisasi bertujuan untuk memberikan profit atau memberi pelayanan pastinya memerlukan sumber daya manusia. Secara umum tujuan organisasi tersebut diperlukan sebuah kinerja yang baik dalam suatu organisasi.

Organisasi dibentuk karena untuk mencapai tujuan bersama, untuk mencapai tujuan secara efektif maka diperlukan manajemen atau kinerja yang baik dan memiliki kepemimpinan yang benar. Manajemen kinerja merupakan suatu proses dimana seorang manajer dan karyawannya bekerja sama untuk merencanakan, memantau, dan meninjau kembali objektif atau sasaran kerja karyawannya agar dapat memberikan kontribusi secara keseluruhan untuk organisasi atau perusahaan. Maka dari itu keberhasilan sebuah organisasi dapat dilihat dari kesesuaian proses dengan apa yang telah direncanakan, kesesuaian dengan pencapaian tujuan, penggunaan dan pemanfaatan sumber daya yang efektif dan efisien, salah satunya yaitu dengan melakukan monitoring. Monitoring adalah suatu proses untuk menerapkan pekerjaan yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Dalam sebuah organisasi sangat penting yang namanya evaluasi kinerja guna untuk meningkatkan pelayanan publik. Dimana Evaluasi kinerja merupakan alat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, karena memungkinkan pemerintah dan lembaga terkait untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem yang ada. Proses ini melibatkan pengukuran pencapaian tujuan, penilaian efisiensi dan

efektivitas operasional, serta umpan balik dari masyarakat. Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, instansi publik dapat mengembangkan strategi perbaikan yang berdasarkan data konkret, mengalokasikan sumber daya dengan lebih tepat, dan merancang kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil evaluasi kinerja juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga-lembaga tersebut. Melalui pendekatan ini, pelayanan publik dapat terus ditingkatkan, memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang berkualitas, adil, dan merata.

Menurut Riyanto (2023), evaluasi kinerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh manajer untuk mengevaluasi prestasi dan tingkah laku karyawan dan dilakukan penentuan kebijakan untuk kedepan. menurut Rivai (2019: 210), menjelaskan bahwa kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas pekerjaan seseorang karyawan selama periode waktu tertentu atau merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber- sumber daya yang dimiliki. Jadi, kinerja sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam menentukan sejauh mana pencapaian kinerja yang dihasilkan oleh sumber daya manusia.

Dengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, instansi pelayanan publik dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam sistem pelayanan karyawan, sehingga dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi instansi pelayanan publik tersebut. Dengan demikian, evaluasi kinerja menjadi alat penting dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan publik yang berkelanjutan dan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait kepada masyarakat dengan tujuan untuk

memenuhi kebutuhan dan hak dasar mereka. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi kependudukan, keamanan, dan berbagai layanan sosial lainnya. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan dengan mudah, cepat, dan adil, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan publik juga mencerminkan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut Hayat (2019:22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Undang – Undang pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan public. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada Masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumberdaya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan public secara langsung.

Sehingga Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan

kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja.

Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan dalam konteks pelayanan kepada Masyarakat. Ini akan di fokuskan pada aspek-aspek yaitu aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, responsifitas, keramahan dan kesopanan pegawai dalam berinteraksi dalam Masyarakat, efisiensi dan produktifitas yaitu tentang sejauh mana proses pelayanan dapat dijalankan secara efisien, penggunaan sumberdaya yang tepat, dan Upaya untuk meningkatkan produktifitas pegawai dalam melayani Masyarakat, kompetensi dan keterampilan yaitu pengetahuan, keterampilan teknis, dan keterampilan interpersonal akan dievaluasi untuk memahami sejauh mana pegawai memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam peraturan pemerintahan No. 53 tahun tentang disiplin kerja pegawai negeri sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap pegawai negeri sipil Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan seluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan public secara langsung. Hal ini yang menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayan kepada masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua, Kabupaten Nias Selatan dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah, baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pusat

Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih rendah dan juga kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kehadiran pegawai juga sangat berpengaruh besar atas pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan diketahui bahwa pada umumnya pasien mengeluh dengan lamanya saat pengurusan administrasi yang mampu mencapai 30 sampai 60 menit dan. Hal ini merupakan salah satu penyebab rendahnya jumlah kunjungan di Puskesmas. Selain itu ada salah satu faktor yang paling sering dikeluhkan oleh pasien adalah lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep. Namun motivasi kerja pegawai kurang dalam melaksanakan

tugasnya. Di instansi pemerintah seperti Puskesmas di kecamatan Susua masih di temukan pegawai yang sering datang terlambat, pulang sebelum waktunya, atau ada yang tidak hadir dikantor (absen) tanpa alasan yang jelas.

Dengan melihat dari latar belakang tersebut, sehingga untuk mengetahui dan memahami sejauh mana Kinerja Pegawai dan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu **“Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan.”**

1.2. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah “Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan”.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja Pegawai di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan?
2. Bagaimanan Pelayanan Kepada Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Evaluasi Kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan
2. Untuk Mengetahui Pelayanan Kepada Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk, dan konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus. Penelitian tersebut dilakukan untuk meningkatkan pemahaman kita. Penelitian memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Adapun manfaat penelitian yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui dan memperluas pemahaman tentang analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat pada Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan dan menambah pengetahuan yang lebih mendalam tentang dalam konteks pelayanan publik dan manajemen kinerja pegawai

2. Bagi Lokasi Penelitian

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang evaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat dan memperoleh wawasan guna untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan di Puskesmas kecamatan susua kabupaten nias Selatan

3. Bagi Universitas Nias

Penelitian ini Diharapkan dapat memperluas wawasan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta pengembangannya di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

4. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan motivasi bagi siapapun yang akan melakukan penelitian yang serupa atau melakukan kelanjutan dari penelitian ini sehingga menjadi tolak ukur bagi peneliti selanjutnya.