

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan menjadi salah satu unsur penting dalam pembangunan nasional. Menurut Azrul Azwar dalam Nur Avianto (2019) menjelaskan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal yang diwujudkan antara lain dengan membangun puskesmas di seluruh Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang dimaksud dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan rakyatnya. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus mengutamakan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat (Nur Avianto and Zulmasyhur, 2019). Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada

masyarakat harus bermutu. Upaya untuk menjamin mutu di puskesmas salah satunya terdapat tim manajemen mutu. Adapun peran manajemen mutu yaitu melakukan fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan membudayakan kegiatan peningkatan mutu, keselamatan pasien, manajemen risiko, serta pencegahan dan pengendalian infeksi. Para tim tersebut juga harus menjamin pelaksanaan kegiatan dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan (Puskesmas Tembelang, 2022).

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2020), Pelayanan kesehatan perlu dikelola dengan baik berdasarkan konsep manajemen. Dalam perkembangan manajemen pelayanan kesehatan, berkembang penerapan konsep manajemen mutu yang bertujuan untuk memastikan institusi pelayanan kesehatan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Mutu pelayanan kesehatan adalah kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan sesuai kebutuhan dan harapan pengguna jasa, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Menurut Kurniati dalam Yufi Arumning Melati (2015) menjelaskan bahwa terwujudnya pelayanan puskesmas yang bermutu tidak lepas dari peran sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia yang berada di puskesmas disebut dengan tenaga kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang dimaksud dengan tenaga kesehatan adalah setiap orang

yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, sumber daya manusia masih menjadi isu utama yang mendapat perhatian terutama yang terkait dengan jumlah, jenis, dan distribusi. Masalah kurangnya tenaga kesehatan, baik jumlah, jenis, dan distribusinya berkontribusi mengakibatkan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat menjadi kurang optimal (Rusli, Nusri and Farich, 2013).

Kurang optimalnya kinerja dipengaruhi oleh beban kerja yang berlebih. Untuk mendukung kinerja yang efektif maka beban kerja yang diberikan kepada pegawai pun harus seimbang yaitu tidak terlalu berlebihan. Beban kerja yang berlebihan akan menurunkan kinerja pegawai sehingga juga menurunkan kinerja organisasi (Susanti, 2022). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No 12 Tahun 2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja yang berlebih akan mengakibatkan kinerja petugas menurun sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal. Hal tersebut mengakibatkan capaian kinerja yang tidak maksimal, tujuan pelayanan kesehatan tidak tercapai, kualitas pelayanan yang menurun, dan kurangnya kepuasan pasien (Susanti, 2022).

Untuk dapat mengendalikan kuantitas dan kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas maka perlu dilakukan analisis beban kerja tenaga kesehatan di puskesmas (Rusli, Nusri and Farich, 2013). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan analisis beban kerja adalah teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan volume kerja. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) menyebutkan bahwa metode perencanaan SDMK di puskesmas tingkat manajerial menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Analisis Beban kerja Kesehatan (ABK Kes) bertujuan untuk merencanakan kebutuhan SDMK baik di tingkat manajerial maupun tingkat pelayanan, sesuai dengan beban kerja sehingga diperoleh informasi kebutuhan jumlah pegawai. Metode ini juga digunakan dalam proses perencanaan jumlah pegawai di unit manajemen mutu agar manajemen mutu dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien sehingga tugas pokok dan fungsi puskesmas dapat dicapai.

Pamungkas and Kusmiati (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa standar beban kerja tenaga kesehatan yaitu dokter umum, dokter gigi, perawat, perawat gigi, bidan, apoteker, rekam medis, dan promkes di Puskesmas Ciwidey memiliki beban kerja yang tinggi. Hal ini dikarenakan

kurangnya jumlah tenaga kesehatan. Jumlah tenaga di puskesmas tersebut sebanyak 21 orang sedangkan setelah dilakukan analisis beban kerja jumlah yang dibutuhkan sebanyak 31 orang. Sehingga terdapat kekurangan petugas kesehatan sebanyak 10 orang.

UPTD Puskesmas Kahuripan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di kota Tasikmalaya di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya. Tahun 2023, seluruh puskesmas kota Tasikmalaya sedang melakukan persiapan akreditasi. Terdapat 5 puskesmas yang telah dijadwalkan lebih cepat dalam pelaksanaan akreditasi salah satunya adalah UPTD Puskesmas Kahuripan yang dijadwalkan pada bulan April-Juni. Namun, puskesmas tersebut belum siap untuk melaksanakan akreditasi sehingga tidak dapat melaksanakan akreditasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Ketidaksiapan tersebut merupakan salah satu akibat dari sistem manajemen mutu yang kurang efektif.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan telah ditemukan permasalahan di unit manajemen mutu yaitu kurangnya sumber daya manusia sehingga kegiatan tidak dijalankan sesuai rencana yang mengakibatkan kegiatan di unit manajemen mutu kurang berjalan secara efektif. Kemudian melakukan survei kembali pada tanggal 28 Maret 2023, ketua tim manajemen mutu menyatakan bahwa beban kerja tim manajemen mutu termasuk dalam beban kerja yang berlebih, karena selain melaksanakan tugas pokok, tim manajemen mutu juga memiliki beberapa tugas tambahan. Tim manajemen mutu merupakan tugas tambahan dari para tenaga kesehatan yang memiliki tugas pokok, diantaranya

ada yang memegang pelayanan UKP, pelayanan UKM dan pelayanan laboratorium. Sehingga tugas tambahan menjadi tim manajemen mutu tidak berjalan secara efektif dikarenakan beban tugas pokok yang cukup berlebih. Selain itu, ketua tim manajemen mutu mengatakan bahwa instansi tersebut kekurangan sumber daya manusia sehingga tenaga kesehatan memiliki tugas ganda yang menyebabkan tidak berjalan efektif dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Beban Kerja Tugas Pokok dan Tambahan Tim Manajemen Mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya, untuk mengetahui efektivitas beban kerja tenaga kesehatan yang tersedia di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terdapat di unit manajemen mutu yaitu kurangnya sumber daya manusia dan pegawai disana merasa beban kerja berlebih, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah “Bagaimana Hasil Analisis Beban Kerja Tugas Pokok dan Tambahan Tim Manajemen Mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hasil analisis beban kerja tugas pokok dan tambahan tim manajemen mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui tugas pokok tenaga kesehatan yang berada di dalam Tim manajemen mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya
- b. Untuk mengetahui tugas tambahan tim manajemen mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya
- c. Untuk menghitung analisis beban kerja tim manajemen mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya

## **D. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Lingkup Masalah**

Lingkup masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada analisis beban kerja pada tim manajemen mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

### **2. Lingkup Metode**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif menggunakan metode ABK-Kes dan perhitungan kebutuhan ASN dengan melakukan wawancara dan telaah dokumen.

### **3. Lingkup Keilmuan**

Penelitian ini merupakan bagian dari ilmu kesehatan masyarakat khususnya peminatan administrasi dan kebijakan kesehatan.

### **4. Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya khususnya pada Unit Manajemen Mutu.

### **5. Lingkup Sasaran**

Sasaran penelitian ini ditujukan kepada tim manajemen mutu yang bekerja di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

### **6. Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Maret - Agustus 2023.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana pengalaman dan pembelajaran yang dapat meningkatkan pengetahuan mengenai analisis beban kerja serta menjadi bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut mengenai analisis beban kerja di bidang pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas unit manajemen mutu.

### **2. Bagi Tim Manajemen Mutu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu tim manajemen mutu untuk mengetahui beban kerja yang ditanggung dan jumlah

kebutuhan tenaga pegawai sehingga dapat menjalankan tugas secara efektif dan efisien.

### **3. Bagi Instansi Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terkait dengan analisis beban kerja tim manajemen mutu. Dengan demikian, perencanaan sumber daya manusia kesehatan dapat dilakukan sesuai kebutuhan berdasarkan analisis beban kerja. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia kesehatan.