

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan yaitu bagian integral yang terpenting dari pembangunan nasional, adapun tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan hidup, sehat bagi setiap orang agar terwujud kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia (Kartini, 2017).

Untuk meningkatkan mutu daya saing sumber daya manusia produktivitas kerja sangat berpengaruh, yaitu untuk menunjukkan tingkat kemampuan pegawai untuk mencapai (*output*) terutama dapat dilihat dari kuantitasnya, oleh karena itu tingkat produktivitas setiap pegawai berbeda bisa tinggi dan bisa rendah juga, tergantung pada tingkat kegigihan dalam melaksanakan tugasnya, dan tidak lepas dari sarana penunjang dalam melakukan kegiatannya.

Dewan Produktivitas Nasional menyatakan produktivitas memiliki arti sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini (Umar, 2003).

Sedangkan berdasarkan pernyataan “Hasibuan (2010) produktivitas kerja merupakan perbandingan yang dimiliki baik secara perorangan ataupun tim didalam organisasi tersebut”.

Faktor yang terpenting dalam keberhasilan kinerja organisasi yaitu karyawan yang mampu dan terampil yang mempunyai semangat kerja tinggi sehingga diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan, suatu perusahaan atau instansi pemerintah harus mempunyai kualitas layanan yang baik apalagi jika perusahaan atau instansi tersebut bergerak pada pelayanan jasa seperti puskesmas.

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, dan lingkungan Badan Milik Negara. Kini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik untuk pelayanan publik Insanarif, (2012). Oleh karena itu substansi administrasi berperan penting dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan untuk mencapai tujuan Azwar, (2010).

Tjiptono, (2004) “mengatakan kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memahami atau melebihi batas harapan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Dikarenakan pelayanan sudah merupakan tugas utama dari aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tugas ini sudah di jelaskan dalam pembukuan UUD 1994 alinea keempat, yaitu ada 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan

umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pada lembaga pelayanan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), Puskesmas Desa Pematang Panggang IV Kec Mesuji Kab Oki, Puskesmas yaitu organisasi kesehatan yang bersifat fungsional merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dan juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991).

Permasalahan yang ada di Puskesmas Desa Pematang Panggang IV Kec Mesuji Kab Oki kurangnya sarana dan prasarana kesehatan mulai dari pembiayaan kesehatan, peralatan kesehatan dan lokasi pelayanan kesehatan, karena jika kurangnya peralatan kesehatan itu dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai sehingga pelayanan yang di berikan tidak maksimal.

Berdasarkan persepsi masyarakat tentang kualitas layanan yang ada di Puskesmas Desa Pematang Panggang IV Kec Mesuji Kab Oki permasalahanya yaitu terbatasnya peralatan medis seperti alat USG atau ultrasonografi untuk ibu hamil dan untuk pasien yang mempunyai penyakit seperti kangker jantung harus dilarikan ke rumah sakit di kota kayu agung dan jarak antara puskesmas ke kota (115km) karena terbatasnya alat medis jadi sangat tidak memungkinkan untuk pasien rawat inap jika peralatan medis di puskesmas sudah lengkap pasien tidak susah payah harus berobat ke kota

dengan jarak yang cukup jauh. Pada akhirnya masyarakat harus benar-benar merasakan manfaat dari kinerja pegawai selama ini.

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui **“DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA (Studi kasus Puskesmas desa Pematang Panggang IV Kacamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana “Dampak Kualitas Layanan Terhadap Produktivitas Kerja (Studi kasus Puskesmas desa Pematang Panggang IV Kacamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir).

## **1.3 Tujuan penelitian dan manfaat penelitian**

### **1.3.1 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis Dampak Kualitas Layanan Terhadap Produktivitas Kerja (Studi kasus Puskesmas desa Pematang Panggang IV Kacamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir)

### **1.3.2 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman berkaitan dengan Dampak Kualitas Layanan Terhadap Produktivitas Kerja (Studi kasus Puskesmas desa Pematang Panggang IV Kacamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir).

b. Bagi puskesmas Desa Pematang Panggang IV Kec Mesuji Raya Kab Oki, sebagai bahan masukan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memecahkan suatu masalah di instansi tersebut.

c. Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap produktivitas kerja dan kualitas layanan.

### **1.4 Ruang lingkup**

Agar penyusun laporan penelitian ini dapat di laksanakan dengan baik dan tidak menyimpang pada fokus penelitian, karena mengingat luasnya ruang permasalahan maka penulis hanya berfokus pada Dampak Kualitas Layanan Terhadap Produktivitas Kerja Puskesmas Desa Pematang Panggang IV Kec Mesuji Raya Kab Oki.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah para pembaca yang ingin mengetahui isi dari laporan ini secara keseluruhan, maka penulis akan membagi laporan ini dalam lima bagian, Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut :

### **BAB 1            PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori yang berhubungan dengan pengertian produktivitas, dan kualitas layanan.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Menguraikan tentang metode penelitian, lokasi penelitian, jenis data dan teknik pengumpulan data.

### **BAB IV          PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang sejarah, struktur organisasi, hasil responden.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari tiap bab yang telah di bahas serta saran yang telah di berikan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**