



Peran Kepala Puskesmas Terhadap Kinerja Petugas dan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

The Role of the Head of the Health Center in the Performance of Health Services and Staff in the Puskesmas

Assyifa Deswita Mrp^{1*}, Nadia Amanda Azwa², Dinda Agus Tantri³, Dwi Fanny Amanda Natasya⁴, Faiqah Adnin Purba⁵, Wasiyem⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

*Corresponding Author: E-mail: assyifadeswita15@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 18 Nov, 2024

Revised: 11 Dec, 2024

Accepted: 19 Dec, 2024

Kata Kunci:

Kepala Puskesmas,
Kinerja Petugas,
Pelayanan Kesehatan,
Puskesmas

Keywords:

Head of Puskesmas, Staff
Performance, Health
Services, Puskesmas

DOI:

10.56338/jks.v8i1.6654

ABSTRAK

Penelitian ini membahas peran kepala Puskesmas dalam meningkatkan kinerja petugas dan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Puskesmas menjadi forum pelayanan kesehatan memiliki peranan krusial pada sistem kesehatan nasional, khususnya pada upaya kesehatan rakyat. Penyelenggaraan Puskesmas perlu ditata ulang buat mempertinggi aksesibilitas, keterjangkauan, & kualitas pelayanan, yang bertujuan buat mempertinggi derajat kesehatan rakyat & menyukseskan acara agunan sosial nasional. Metode penelitian yang dipakai merupakan kualitatif, menggunakan pendekatan eksklusif ke lapangan buat mendapatkankabar mendalam tentang kiprah ketua Puskesmas. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, & studi kepustakaan. Hasil penelitian menerangkan bahwa kepemimpinan ketua Puskesmas sangat berpengaruh terhadap motivasi & kinerja petugas kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan ditentukan sang pengetahuan & keterampilan petugas, dan adanya penilaian terhadap beban kerja buat menghindari overload. Penelitian ini diperlukan bisa menaruh wawasan bagi pengembangan manajemen Puskesmas pada mempertinggi pelayanan kesehatan pada rakyat.

ABSTRACT

This study discusses the role of the head of the Community Health Center (Puskesmas) in improving staff performance and health services at Puskesmas. As a healthcare benefit institution, Puskesmas plays a crucial part with in the national well being frame work, especially in open well being end eavors. The management of Puskesmas must be rebuilt to improve openness, reasonableness, and benefit quality, pointing to progress open well being results and back the victory of the national social security program. The inquiry about utilizes a subjective strategy with a field approach to get in-depth data with respect to the part of the head of the Puskesmas. Information collection procedures incorporate perception, interviews, and writing thinks about. The discoveries uncover that the administration of the head of the Puskesmas altogether impacts the inspiration and execution of health care staff. The quality of well being administrations is decided by the information and abilities of the staff, as well as the assessment of work load to anticipate over-burden. This ponder is anticipated to supply experiences for the improvement of Puskesmas administration in moving forward health care administrations for the community.

PENDAHULUAN

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) termasuk di antara 4.444 fasilitas kesehatan yang menjadi garda terdepan pembangunan kesehatan di Indonesia. Puskesmas mempunyai peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya pada subsistem kegiatan kesehatan. Penyelenggaraan puskesmas perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan dan mutu pelayanan, meningkatkan derajat masyarakat dan mensukseskan program jaminan sosial nasional (Keputusan Menteri Kesehatan No. No. 75) (2014) (Resfita & Hartono, t.t.).

Kesehatan berperan besar dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat. Oleh karena itu, semua negara berupaya memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin (AlFadhlah & Elamir, 2021; Ningsih & Asri, 2024). Pelayanan kesehatan mencakup pemeliharaan dan peningkatan kesehatan, pencegahan dan pengobatan penyakit, dan semua upaya yang dilakukan secara individu atau kolektif dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta memulihkan kesehatan individu, kelompok, dan komunitas. Untuk meningkatkan pelayanan medis rumah sakit itu sendiri, diperlukan seorang manajer yang dapat mengatur segala sesuatu yang diinginkan.

Kepemimpinan merupakan inti manajemen organisasi dan oleh karena itu merupakan faktor kunci dalam menentukan kelancaran pelayanan di suatu rumah sakit. Kegiatan kepemimpinan menampilkan gaya kepemimpinan dengan polanya masing-masing (Ningsih & Asri, 2024). Kepemimpinan juga merupakan seni dan proses mempengaruhi dan membimbing orang lain agar termotivasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam situasi tertentu, yang pada akhirnya menjadikan peran kepemimpinan dalam suatu organisasi menjadi sangat penting. Hal ini sangat penting dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Puskesmas mempunyai peranan yang sangat penting sebagai lembaga pelaksana teknis. Memerlukan keterampilan manajemen dan kejiwaan untuk meningkatkan mutu pelayanan medis. Peran tersebut diwujudkan dalam bentuk partisipasi dalam penetapan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang canggih dan realistis, prosedur operasional yang terstruktur dengan baik, serta sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat. Puskesmas ke depan juga harus berperan dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu. Pemimpin memegang peranan penting karena dapat mempengaruhi perilaku karyawan di tempat kerja untuk memudahkan tercapainya tujuan organisasi. Kepemimpinan yang efektif adalah perilaku seorang manajer yang mampu membimbing karyawannya untuk mencapai tujuan bersama sesuai keinginan manajer tanpa mengabaikan kepuasan karyawan (Makatumpias dkk., 2017).

Berdasarkan pengamatan cermat, pemimpin yang berhasil memotivasi karyawannya memiliki sembilan kualitas utama, tanpa mengabaikan faktor budaya tentunya. yaitu, gairah, soliditas, kepercayaan diri, integritas, kemampuan beradaptasi, dan emosionalitas. Ketangguhan, resonansi emosional, kesadaran diri, kerendahan hati (Ningsih & Asri, 2024; Tamsah dkk., 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif ini sering digunakan dalam penelitian observasional dan sosial. Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk menyelidiki subjek penelitian dan berinteraksi langsung dengan petugas kesehatan di puskesmas untuk memperoleh informasi rinci tentang peran direktur puskesmas dalam kinerja pelayanan kesehatan yang dimaksud. 4.444 pegawai dan pelayanan medis puskesmas. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain observasi, wawancara, dan survei perpustakaan. Informan adalah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi atau keadaan lingkungan penelitian. Rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Direktur Puskesmas dan Staf Puskesmas Kutarimbaru, Kecamatan Kutarimbaru, Kabupaten Deli Serdang.

HASIL

Tabel 1. Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Layanan Kesehatan di Puskesmas

No.	Pertanyaan	Jawaban Kepala Puskesmas
1	Bagaimana kinerja petugas kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan?	“Sejauh ini menurut saya selaku kepala puskesmas Kutalimbaru, kualitas pelayanan petugas kesehatan di puskesmas sudah cukup baik. Dimana karyawan atau petugas kesehatan disini sangat ramah, dan saya lihat sudah memberikan penjelasan yang mudah dipahami kepada pasien, dan melakukan pemeriksaan dengan teliti. Namun, terkadang masih ada pasien yang merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang terlalu lama.”
2	Bagaimana kinerja petugas kesehatan berdasarkan kuantitas dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tupoksi?	“Petugas kesehatan di sini cukup produktif dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Mereka mampu menangani jumlah pasien yang cukup banyak dalam waktu yang relatif singkat. Namun, terkadang ada beberapa tugas administratif yang tertunda karena beban kerja yang terlalu berat.”
3	Bagaimana kinerja petugas kesehatan berdasarkan ketepatan waktu dalam menangani pengunjung puskesmas?	Ketepatan waktu dalam menangani pasien masih menjadi tantangan di puskesmas Kutalimbaru ini. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi, seperti jumlah pasien yang meningkat secara tiba-tiba atau adanya kasus darurat. Namun, secara umum, petugas sudah berusaha untuk memberikan pelayanan secepat mungkin.”
4	Bagaimana kinerja petugas kesehatan puskesmas berdasarkan efektivitas dalam menyelesaikan tugas yang diembankan?	Petugas kesehatan di sini umumnya efektif dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Mereka mampu bekerja sama dalam tim dan menyelesaikan masalah yang kompleks. Namun, masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti dalam hal pemanfaatan teknologi informasi.”

Peran Kepemimpinan Kepala Puskesmas

No.	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apakah direktur puskesmas berperan dalam pengambilan keputusan dan menjalankan keputusan tersebut?	”Ya, direktur puskesmas Kutalimbaru ini memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan keputusan strategis di

		puskesmas ini. Beliau aktif terlibat dalam setiap proses pengambilan keputusan dan memastikan bahwa keputusan tersebut dilaksanakan dengan baik."
2	Apakah direktur puskesmas berperan dalam memimpin pelayanan di puskesmas?	"Tentu saja. Direktur puskesmas bertanggung jawab dalam memimpin seluruh kegiatan pelayanan di puskesmas. Beliau selalu memberikan arahan, motivasi, dan dukungan kepada seluruh petugas kesehatan disini."
3	Apakah direktur puskesmas mempunyai peranan dalam menyelenggarakan program di puskesmas?	"Ya, Direktur puskesmas berperan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi 4.444 program kesehatan di 4.444 puskesmas tersebut. Beliau juga berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk memastikan keberhasilan program yang dilaksanakan."
4	Apakah direktur puskesmas berperan dalam memotivasi tenaga kesehatan?	"Pengelola Puskesmas mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan motivasi kepada 4.444 tenaga kesehatan Puskesmas tersebut. Beliau sering memberikan apresiasi atas kinerja baik yang telah dilakukan tenaga kesehatan disini dan menciptakan suasana kerja yang positif."
5	Apakah dalam proses pengambilan keputusan direktur puskesmas sering melibatkan tenaga kesehatan?	"Ya, direktur puskesmas sering melibatkan tenaga kesehatan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dilakukan kepala puskesmas untuk mendapatkan masukan dan ide-ide baru dari petugas yang posisi nya berada di garda terdepan dalam pelayanan di puskesmas ini."

PEMBAHASAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kabupaten/Kota dan bertanggung jawab melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Puskesmas memanfaatkan hasil pengembangan pengetahuan dan keterampilan yang tepat, dengan partisipasi aktif masyarakat, untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diterima masyarakat, terjangkau, inklusif, terpadu dan berkeadilan. Memberikan layanan dengan biaya yang dapat didukung oleh pemerintah dan masyarakat luas untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan kualitas layanan yang diberikan kepada individu.

Suatu layanan dapat digambarkan sebagai berhasil atau gagal dan dapat dikenali berdasarkan status layanan yang ada. Melalui empat dimensi kinerja menurut Miner (1990) yaitu:

1. Gambaran tentang kualitas yang dihasilkan, yaitu antara sumber daya manusia (SDM) yang ada dengan jenis pekerjaan atau jabatan yang dipegang oleh individu. Kesesuaian tugas dan fungsi utama (TUPOKSI). Menggambarkan volume produksi dalam hal jumlah produk atau layanan yang diproduksi dan standar yang ditetapkan.
2. Jelaskan jam kerja, yaitu jumlah ketidakhadiran orang tersebut dan durasi kerja mereka.

3. Jelaskan kerja sama dan bagaimana koordinasi menyelesaikan tugas dan fungsi utama setiap individu (Miner, 1990).

Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Layanan Kesehatan di Puskesmas

Berdasarkan jawaban dari kepala puskesmas Kutalimbaru Kec. Kutalimbaru Kab. Deli Serdang bahwa mengenai kinerja petugas kesehatan terhadap layanan kesehatan di puskesmas ini sudah cukup baik dari segi pelayanannya, namun masih ada pasien yang kurang puas terhadap pelayanan di puskesmas ini, karena kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting, dan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan. Jadi sebagian besar petugas harus memiliki kompetensi yang baik dalam melayani pasien. Mengenai kinerja petugas berdasarkan kuantitas terhadap tupoksi masing-masing di puskesmas ini cukup produktif dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Mereka sudah mampu menangani jumlah pasien jumlah yang cukup besar dalam waktu yang relatif singkat. Namun, terkadang ada beberapa tugas administratif yang tertunda karena beban kerja yang terlalu berat. Maka dari itu di perlukan adanya evaluasi terhadap beban kerja masing-masing petugas di puskesmas ini untuk menghindari terjadinya overload. Mengenai kinerja petugas kesehatan berdasarkan ketepatan waktu dalam menangani pengunjung di puskesmas ini masih menjadi tantangan besar karena faktor jumlah pasien yang tiba-tiba meningkat dan juga adanya kasus darurat. Ketepatan waktu dalam melayani pengunjung atau pasien di puskesmas adalah hal yang sangat penting maka dari itu untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam melayani pasien diperlukan adanya pengaturan jadwal yang lebih baik dan optimalisasi penggunaan sumber daya yang ada. Mengenai kinerja tenaga kesehatan puskesmas berdasarkan efektivitas dalam menyelesaikan tugas yang diembankan, petugas kesehatan di puskesmas ini umumnya sudah efektif dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Mereka mampu bekerja sama antar tenaga kesehatan untuk menyelesaikan tugas secara bersama-sama.

Peran Kepemimpinan Kepala Puskesmas

Berdasarkan jawaban dari petugas kesehatan mengenai peran kepala puskesmas dalam pengambilan keputusan dan menjalankan keputusan, jawaban informan atau tenaga kesehatan di puskesmas Kutalimbaru Kec. Kutalimbaru Kab. Deli Serdang, direktur Puskesmas disini mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengambilan keputusan strategis Puskesmas ini. Beliau sangat aktif terlibat dalam setiap proses pengambilan keputusan dan memastikan bahwa keputusan tersebut dilaksanakan dengan baik. Karena Kepemimpinan kepala puskesmas sangat berpengaruh terhadap keberhasilan program-program yang dilaksanakan di sebuah puskesmas. Mengenai peran kepala puskesmas dalam memimpin pelayanan, kepala puskesmas Kutalimbaru ini sangat bertanggung jawab dalam memimpin seluruh kegiatan pelayanan di puskesmas. Beliau selalu memberikan arahan, motivasi, dan dukungan kepada seluruh petugas kesehatan disini. Karena dengan adanya kepemimpinan yang kuat dari kepala puskesmas sangat berpengaruh untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan kualitas pelayanan. Mengenai peran kepala puskesmas dalam mengorganisasikan program-program di puskesmas, menurut petugas kesehatan di puskesmas Kutalimbaru ini kepala puskesmas selalu berperan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program kesehatan yang dilakukan di puskesmas ini. Terkait peran kepala puskesmas dalam memberikan motivasi kepada 4.444 tenaga kesehatan, maka peran direktur Puskesmas Kutalimbaru sangat penting dalam memberikan motivasi kepada 4.444 tenaga kesehatan. Dia sering mengevaluasi kinerja luar biasa dan memastikan suasana kerja yang positif. Karena dengan adanya motivasi yang tinggi terhadap tenaga kesehatan sangat penting untuk dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas tenaga kesehatan. Mengenai keterlibatan tenaga kesehatan dalam proses pengambilan keputusan, menurut tenaga kesehatan puskesmas Kutalimbaru, direktur pusat kesehatan masyarakat sering

melibatkan 4.444 pekerja perawatan kesehatan dalam proses pengambilan keputusan mereka. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan 4.444 pendapat dan ide-ide baru dari petugas di garis depan pelayanan. Melibatkan profesional kesehatan dalam pengambilan keputusan meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab atas keputusan yang dibuat.

DOKUMENTASI



KESIMPULAN

Kepemimpinan kepala Puskesmas memiliki peran yang signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan. Kepala Puskesmas bertindak sebagai pengambil keputusan strategis, pemimpin dalam pelayanan, pengorganisasi program, serta motivator bagi tenaga kesehatan. Hal ini menciptakan suasana kerja yang positif, meningkatkan kinerja tim, dan menunjang tercapainya tujuan organisasi. Kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kutalimbaru umumnya sudah cukup baik, terutama dalam hal ramah tamah, produktivitas, dan efektivitas kerja. Namun, masih ada tantangan seperti waktu tunggu pasien, beban kerja administratif yang berat, serta pemanfaatan teknologi informasi yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, evaluasi dan pengoptimalan sumber daya diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Keterlibatan tenaga kesehatan dalam proses pengambilan keputusan menjadi salah satu aspek penting yang dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan motivasi kerja. Dengan kepemimpinan yang efektif, kolaborasi yang kuat, dan perhatian terhadap kualitas pelayanan, Puskesmas dapat terus berkembang dan memberikan layanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- ALFadhlah, T., & Elamir, H. (2021). Organizational Culture, Quality of Care and Leadership Style in Government General Hospitals in Kuwait: A Multimethod Study. *Journal of Healthcare Leadership, Volume 13*, 243–254. <https://doi.org/10.2147/JHL.S333933>
- Makatumpias, S., Ronny Gosal, T. A. M., & Pangemanan, S. E. (2017). Peran Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kecamatan Kepulauan Marore Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif, 1*((1)).
- Miner, J. B. (1990). *Organizational Behavior: Performance and Productivity*. Random House.
- Ningsih, S. R., & Asri, A. M. D. (2024). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Puskesmas Dengan Kinerja Petugas Kesehatan di Puskesmas Sangtombolang. *7*(2).
- Resfita, D., & Hartono, B. (t.t.). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Tenaga Kesehatan Uptd Puskesmas Sipayung (Literature Review)*.
- Tamsah, H., Ilyas, G. B., Nurung, J., Jusuf, E., & Rahmi, S. (2023). Soft skill competency and employees' capacity as the intervening factors between training effectiveness and health workers' performance. *Cogent Business & Management, 10*(1), 2199493. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2199493>