

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Era globalisasi ekonomi kita dihadapkan pada persaingan global yang menuntut kita untuk menyiapkan manusia indonesia atau Sumber Daya Manusia yang berkualitas tinggi sebagai generasi penerus bangsa yang harus disiapkan sebaik mungkin secara terencana dan terpadu. Upaya tersebut haruslah dilakukan secara konsisten oleh Negara kita. Pembangunan kesehatan yang dilakukan oleh bangsa Indonesia pada hakekatnya diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang menyangkut fisik, mental, maupun sosial budaya dan ekonomi. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dilakukan berbagai upaya pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terarah dan berkesinambungan (Naomy, 2013: 2).

Kesehatan merupakan salah satu nikmat Tuhan yang harus kita syukuri. Sehingga dengan kesehatan itu kita dapat melakukan segala aktifitas yang menjadi rutinitas keseharian kita. Segala kemampuan dalam diri kita akan berguna kita dalam keadaan sehat baik fisik maupun psikis. Itu artinya setiap sumber daya kita sebagai manusia akan semakin terasa dan terlaksana sebagaimana mestinya jika dalam keadaan sehat. Nikmat kesehatan tersebut tidak semua orang dapat merasakannya dengan mudah, maka dari itu kita harus berusaha untuk tetap menjaga kesehatan itu dengan sebaik-baiknya (Anshor, 2016: 70).

Pemerintah dituntut untuk dapat menciptakan pola hidup sehat yang seluas-luasnya bagi seluruh penduduk Indonesia. Hal ini harus dilakukan sebagai salah satu

usaha dalam mencapai derajat kesehatan Untuk dapat menjangkau pelayanan masyarakat yang lebih luas, didirikanlah pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Saat ini Puskesmas telah tersebar diseluruh Indonesia yang dipimpin oleh beberapa dokter sehingga kemampuan pelayanan dapat ditingkatkan (Manuaba, 2009: 2).

Puskesmas merupakan salah satu lembaga kesehatan yang berada di tengah-tengah masyarakat. Secara kelembagaan termasuk unit terkecil dalam bidang kesehatan. Menurut Departemen Kesehatan yang dijelaskan dalam buku Pedoman Kerja Puskesmas pada Tahun 1991, menerangkan bahwa puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok(Effendy, 1997: 162). Selain itu puskesmas mejadi jembatan bagi masyarakat yang ada di wilayah terkecil sebelum merujuk kerumah sakit. Contoh kecil dari peran bagi masyarakat kecil adalah dapat menyediakan surat rujukan.

Puskesmas adalah lembaga kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Dengan posisi seperti ini, maka fungsi puskesmas sendiri salah satunya adalah pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah dimana puskesmas itu berada. Pelayanan kesehatan yang diberikan pikesmas merupakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitative (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat dengan tidak membedakan jenis kelamin atau perbedaan umur. Dengan adanya pelayanan

tersebut maka puskesmas mempunyai peran sebagai salah satu pusat dalam hal membangun kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Makhfudli, 2009: 276).

Sebagai ujung tombak pemerintah dalam hal pelayanan kesehatan, puskesmas dituntut meningkatkan kinerja secara konsisten dan berkesinambungan. Hal ini terkait dengan posisi Puskesmas sendiri yang berada di wilayah terdekat dengan masyarakat dibandingkan dengan rumah sakit umum. Puskesmas seyogyanya meningkatkan kualitas kerjanya dari berbagai bidang, baik dari bidang pelayanan umum, pengobatan, pencegahan penyakit serta peningkatan kesehatan masyarakat yang ada di wilayah kerja dari puskesmas itu sendiri. Kinerja dari puskesmas sendiri antara lain kita bisa melihatnya dari jumlah pasien yang dilayani, jumlah ibu hamil yang dilayani baik saat mengandung atau sampai masa persalinan, angka kekurangan gizi yang ada di daerah Puskesmas tersebut yang dapat di turunkan, dan cakupan pemberian imunisasi. Dan beberapa indikator lain dapat dapat menggambarkan kualitas kerja dari Puskesmas tersebut (Dwiyanto, 2011: 80).

Salah satu wadah pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di bawah tanggung jawab Puskesmas adalah Posyandu (pos pelayanan terpadu). Pelaksanaan posyandu dilakukan masyarakat untuk dirinya sendiri melalui beberapa tahap pelaksanaan yaitu pencatatan dan pelaporan, penimbangan, penerangan gizi bagi ibu hamil dan balita, serta pemeriksaan oleh tenaga kesehatan dari Puskesmas itu sendiri. Dan pelayanan imunisasi atau pengobatan serta keluarga berencana. Dengan adanya kegiatan dari Puskesmas tersebut terbukti bahwa tenaga masyarakat dapat dimanfaatkan untuk ikut serta dalam mengidentifikasi masalah kesehatan yang ada di sekitarnya. Jika hal tersebut diatas dapat terlaksana dengan baik dan secara terus

menerus maka dapat dikatakan bahwa gagasan sistem pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan baik dan hal ini membutuhkan perhatian dan dedikasi yang tinggi dari pada tenaga kesehatan yang ada di puskesmas tersebut. Intinya, terlaksananya gagasan pelayanan kesehatan disuatu wilayah tertentu sangat bergantung pada kinerja dari Puskesmas yang ada di wilayah tersebut (Manuaba, 2009: 4).

Terkadang teori yang digagas oleh pemerintah tentang peningkatan kesehatan tidak sesuai dengan kenyataan yang terdapat di lapangan. di lapangan. Bahkan meskipun indikator kesehatan menunjukkan kemajuan yang baik, kinerja system kesehatan masih memerlukan peningkatan terutama untuk mencapai target *Millennium Development Goals* (MGD). Akselerasi pembangunan kesehatan menuju *Millennium Development Goals* masih memerlukan jumlah tenaga yang kompeten untuk mendukung kinerja dari lembaga kesehatan tersebut (Farry Efendi, 2012: 77).

Kesenggangan ini juga dialami oleh beberapa Puskesmas yang ada di Indonesia. salah satu dari Puskesmas itu adalah yang terletak di Kecamatan Pragaan Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Puskesmas Pragaan merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang mempunyai rekor yang baik dalam hal tingkat pelayanan. Pada tahun 2009 Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep yang juga mantan Kepala Unit Pelaksana tugas Daerah (UPTD) Puskesmas Pragaan, S. Susianto, memaparkan tingkat perkembangan Kepala Unit Pelaksana tugas Puskesmas Pragaan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan, karena UPTD Puskesmas Pragaan tersebut mempunyai sarana dan prasarana kesehatan yang paling lengkap diantara Kepala Unit Pelaksana tugas Puskesmas yang ada di Kabupaten Sumenep. Selain itu, Kepala Unit Pelaksana tugas Puskesmas Pragaan mampu memberikan

pelayanan kesehatan secara optimal dan prima kepada masyarakat. Ditempat yang sama, Camat Pragaan, Moh. Ramli, merasa bangga dan memberikan apresiasi positif terhadap Kepala Kepala Unit Pelaksana tugas Puskesmas Pragaan Erliyati, yang menjadi duta Kabupaten Sumenep dalam nominasi Nakes Teladan tingkat Jawa Timur 2009.

Pada studi pendahuluan, peneliti mendapatkan pernyataan dari kepala Puskesmas Pragaan yaitu Hudi Kuswoyo. Dia menyatakan bahwa sekitar 2010-2011 pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan telah mengikuti segala rencana kerja yang disepakati oleh kepala Puskesmas. Sehingga persepsi kurang positif terkadang didapatkan oleh pihak pasien dan masyarakat sekitar.

Dengan adanya keluhan tersebut, kualitas manajemen kinerja Puskesmas pragaan berusaha membenahi kekurangan dengan mencari solusi terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat pragaan secara optimal. Pada tahun 2013 Puskesmas Pragaan mulai meningkatkan manajemen kinerjanya dengan menjalin kemitraan dengan beberapa pihak sebagai salah satu upaya dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Pragaan. Dengan adanya kemitraan ini, Puskesmas pragaan berharap jarak antara masyarakat dengan Puskesmas semakin dekat sehingga kinerja yang dilakukan oleh pukes dirasakan dengan baik dan benar oleh masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan kesehatan tersebut.

Secara umum kemitraan dapat kita artikan sebagai proses kerja sama antara dua pihak dikarenakan adanya saling memerlukan dalam tercapainya suatu tujuan

yang disepakati bersama. Definisi kemitraan juga dijelaskan dalam peraturan pemerintah. No. 44 tahun 1997 tentang kemitraan. Dalam peraturan pemerintah ini yang dimaksud dengan kemitraan adalah kerja sama antar usaha kecil dengan usaha menengah atau besar disertai dengan pembinaan dan pengembangan dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan (Haryanto, 2012: 8).

Seperti yang telah kita ketahui bahwa kemitraan dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu dari strategi dalam menyebar luaskan kesehatan tersebut baik dari segi informasi atau dari pelayanan kesehatan lainnya. Manajemen kesehatan yang sering kita kenal dengan rangkaian kegiatan secara sistematis untuk menghasilkan keluaran pukeamas yang efektif dan efisien adalah untuk membentuk fungsi manajemen dan hal tersebut akan berjalan dengan baik jika dilakukan secara terkait dan berkesinambungan. Terdapat tiga fungsi manajemen Puskesmas yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengendalian serta pengawasan dan pertanggung jawaban. Adapun bentuk kerjasama atau kemitraan dalam Puskesmas adalah termasuk dalam salah satu dari manajemen fungsi pelayanan kesehatan Puskesmas (Ismainar, 2015: 39).

Kemitraan yang dilakukan oleh Puskesmas adalah bertujuan untuk mencapai kinerja yang berkualitas dari Puskesmas itu sendiri. Hal ini diharapkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam segi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas. Kepuasan masyarakat yang merupakan pasien atau konsumen dari para provider merupakan salah satu dari tolak ukur tingkat kualitas manajemen kinerja dari Puskesmas tersebut. Karena salah satu fungsi dari manajemen

Puskesmas adalah sebagai pengawasa serta pengendalian dan juga evaluating atau penilaian tingkat keberhasilan dari kinerja yang dilakukan oleh puskesmas tersebut.

Selain sebagai bagian dari program kerja, kemitraan yang dilakukan oleh puskesmas juga merupakan strategi untuk mendekatkan diri kepada masyarakat yang berada di wilayah tertentu dengan cara terstruktur dan formal. Hal ini dikarenakan setiap pihak yang bekerja sama akan saling mengisi kekurangan masing-masing dengan mendiskusikan dan melaksanakannya secara terorganisir. Sehingga secara otomatis penyebaran kesehatan yang menjadi tujuan bersama akan terbentuk secara berkelanjutan. Selain itu kemitraan sendiri akan menjadi media dalam menyebar luaskan informasi tentang kesehatan pada masyarakat yang awalnya tidak terlalu peduli dengan kesehatan dikarenakan media yang kurang mendukung. Maka dengan adanya media yang terjalin dengan kemitraan ini antara masyarakat dengan lembaga kesehatan dalam hal ini adalah Puskesmas akan semakin dekat dan akan sedikit mengurangi persepsi negatif masyarakat tentang kinerja beberapa lembaga kesehatan.

Oleh karena itu, puskesmas Pragaan juga melakukan hal yang sama dalam meningkatkan kualitas manajemen kinerja mereka salah satunya adalah dengan menjalin kerja sama dengan beberapa pihak sebagai mitra kerja. Hal ini dilakukan oleh puskesmas Pragaan sebagai upaya untuk memperluas jangkauan terhadap masyarakat yang berada di daerah tertentu yang sulit mendapatkan pelayanan kesehatan seperti informasi kesehatan atau pelayanan kesehatan lainnya. Salah satu pihak yang menjadi mitra kerja dari Puskesmas pragaan ini adalah Pusat Informasi Konseling Remaja (PIK R), Galaxi Kecamatan Pragaan, Bina Keluarga Lansia, Klinik

Nahdatul Ulama (NU) Kecamatan Pragaan, V, Kepala Unit Pelaksana tugas Keluarga Berencana (UPT KB) Kecamatan Pragaan. Diantara beberapa pihak yang menjalin mitra dengan puskesmas Pragaan terdapat satu program yang tujuannya sama yaitu tentang kesehatan.

Manajemen kinerja dari Puskesmas Pragaan memang sudah mengalami peningkatan dari waktu ke waktu seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya. Namun hal ini kurang mendapat perhatian dan pengakuan dari masyarakat yang ada di wilayah kerja dari Puskesmas Pragaan itu sendiri. Oleh karena itu Puskesmas pragaan mulai memperluas jangkauannya terhadap masyarakat Pragaan secara umum dengan menjalin kemitraan dengan beberapa pihak yang mempunyai tujuan yang sama dengan puskesmas itu sendiri untuk mencapai tujuan yang disepakati bersama. Maka dari beberapa uraian di atas tadi menjadi latar belakang peneliti untuk mengadakan penelitian terkait dengan peran kemitraan dalam meningkatkan manajemen kinerja dari Puskesmas Kecamatan Pragaan Kabupaten Sumenep Madura.

1.2. Rumusan Masalah

Untuk memperoleh hasil yang maksimal, maka penelitian ini difokus pada empat poin penting, yaitu:

1. Siapa saja pihak yang menjadi mitra kerja dari Puskesmas Kecamatan Pragaan?
2. Bagaimana bentuk kemitraan yang dilakukan Puskesmas Pragaan?

3. Apa saja mamfaat kemitaan bagi Puskesmas Pragaan?

4. Bagaimana kualitas Kinerja Puskesmas Kecamatan Pragaan dengan adanya kemitraan tesebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan empat focus penelitian yang telah tertulis di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui bentuk kemitraan yang dilakukan Puskesmas Pragaan.
2. Ingin mengetahui siapa saja pihak yang menjadi mitra kerja dari Puskesmas Kecamatan Pragaan.
3. Ingin memahami apa saja manfaat kemitaan bagi Puskesmas Pragaan.
4. Ingin mengetahui Bagaimana kualitas Kinerja Puskesmas Kecamatan Pragaan dengan adanya kemitraan tersebut

1.4. Mamfaat Penelitian

Dengan sejumlah tujuan penulis berharap dengan penelitian ini berharap memberikan mamfaat bagi beberapa pihak diabtaranya:

1. Bagi Instansi

Dengan penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Pragaan serta menjadi motivasi guna meningkatkan manajemen kinerja dari lembaga kesehatan tersebut.

2. Bagi Akademik

Memenuhi persyaratan untuk memperoleh serjana strata satu jurusan manajemen Sumber Daya Manusia di Universitas Turnojoyo Madura.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini akan menjadi konsentrasi keilmuan seta menambah wawasan peneliti terutama tentang manajemen kinerja yang ada di Puskesmas Pragaan Sumenep Madura.

4. Bagi Peneliti Lain

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan akan bermamfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan referansi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kemitraan

2.1.1 Pengertian Kemitraan

Kerja sama atau kemitraan dapat kita definisikan sebagai kesepakatan yang dicapai oleh dua orang/lembaga atau lebih untuk melakukan usaha atau kegiatan bersama untuk mencapai tujuan atau memperoleh mamfaat bersama. Beberapa pihak atau lembaga tertentu terkadang harus melakukan kerja sama dengan pihak-pihak lain untuk mencapai visi misi yang telah direncanakan. Setiap lembaga mempunyai kekurangan dan kelemahan yang bisa dipenuhi oleh lembaga lain. Begitu pula antara lembaga atau kelompok yang satu dengan yang lain sering kali mempunyai tujuan yang sama dari segi tertentu. Oleh oleh karena itu kemitraan atau kerja sama menjadi langkah yang dilakukan oleh beberapa lembaga yang saling mempercayai dan saling membutuhkan serta saling mendukung untuk tercapainya tujuan masing-masing yang menjadi kesepakatan dalam kerja sama tersebut (Sujana, 2012).

Prijosaksono juga menyebutkan bahwa hubungan kemitraan merupakan bentuk kersa sama antara du atau lebih orang atau lembaga/ organisasi untuk berbagi biaya, resiko dan mamfaat dengan cara menggabungkan kompetensinya masing-masing. Prasarat dalam melakukan kemitraan adalah kemauan dan kerelaan untuk berbagi dan mempunyai kompetensi. Karena dengan kerelaan untuk berbagi dan sama-sama mempunyai kompetensi akan semakin mengoptimalkan kerja sama tersebut serta meminimalisir kemungkinan kegagalan dari rencana yang disepakati bersama.

Kriteria mitra bisnis yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Jujur, kooperatif, dan dapat dipercaya
- b. Kompeten atau piawai dalam bidangnya
- c. Setia dan rendah hati
- d. Andal dan menepati janji
- e. Mudah dihubungi dan senang membantu
- f. Berfikir logis, sistematis dan menyenangkan.
- g. Mempunyai integritas yang tinggi.

Sedangkan hubungan berkelanjutan dari kemitraan tersebut adalah:

- a. Kepercayaan
- b. Komitmen
- c. Antusiasme
- d. Dapat diandalkan
- e. Rasa kebersamaan
- f. Saling menghargai
- g. Saling ketergantungan
- h. Komunikasi

i. Berbagi informasi atau pengetahuan.

Selain kriteria di atas, terdapat kriteria dalam bermitra yang harus diperhatikan yaitu hubungan kekeluargaan dan hubungan bisnis (Mulyadi: 2007):

a. Hubungan Kekeluargaan.

Pendekatan kekeluargaan dalam mengembangkan hubungan memiliki pengaruh positif. Pendekatan kekeluargaan didasari kepercayaan yang sangat dibutuhkan dalam bermitra dalam segala bidang. Pendekatan ini juga menjadikan pihak yang terlibat dapat mencurahkan energi terhadap pihak lain dalam mencapai tujuan yang disepakati bersama.

b. Hubungan Bisnis

Kriteria kemitraan yang berbentuk kekeluargaan memiliki keterbatasan dalam menghasilkan produktivitas yang sesuai dengan kesepakatan secara tertulis. Oleh karena itu dibutuhkan kriteria yang lain. Yaitu hubungan bisnis. Pendekatan bisnis digunakan sebagai dasar pembangunan bisnis antar pihak yang bekerja sama. Melalui pendekatan bisnis, lembaga atau perusahaan akan dapat mencari mitra bisnis diluar kekeluargaan. Sehingga dapat dibangun hubungan bisnis dengan pihak yang mempunyai kompetensi yang diperlukan untuk pencapaian dari setiap lembaga.

2.1.2 Bentuk Kemitraan

Secara umum, jika ditinjau dari objek yang menjadi mitra, maka kemitraan ini di bagi menjadi dua yaitu internal dan eksternal.

a. Kemitraan Internal

Adanya serikat pekerja dalam lingkungan organisasi adalah salah satu bentuk jalinan kerja sama para individu-manajemen, yang merupakan salah satu bentuk dari kemitraan internal. Adanya kemitraan semacam ini akan sangat membantu individu dalam mengembangkan diri, meningkatkan keahlian bahkan dengan kemitraan internal ini akan membentuk tim kerja yang tangguh dan sangat kompeten. Kemitraan internal juga akan memungkinkan organisasi menciptakan hubungan timbale balik antar tim kerja yang dapat meningkatkan fleksibilitas, daya respond an kemampuan saling berbagi pengetahuan dalam lingkungan kerja (Chatab: 2007).

b. Kemitraan eksternal

Sedangkan kemitraan dapat dijalani melalui kerja sama dengan pihak lain di luar organisasi tersebut misalnya pelanggan, konsumen, pemasok atau menyandang dana serta orgaisasi atau kelompok lain yang mempunyai tujuan sama. kemitraan eksternal juga mempunyai satu jenis kemitraan yang sepesial yaitu kemitraan strategis. Kemitraan strategis atau aliansi merupakan jenis kemitraan eksternal yang berkembang sangat pesat. Dengan adanya kemitraan eksternal organisasi bisa mengambil banyak mamfaat. Terbukanya pasar baru serta peluang untuk menciptakan produk baru adalah beberapa keuntungan yang akan diperoleh dengan adanya hubungan ini. Lebih jauh lagi kemitraan eksternal mampu menciptakan sinergi kekuatan bagi kedua belah pihak sehingga kelebihan masing-masing akan semakin tergali.

Keberhasilan membangun kemitraan internal atau eksternal akan meningkatkan sasaran jangka panjang organisasi, yaitu terciptanya suatu dasar untuk

membangun kerja sama inventai yang seimbang. Masing-masing pihak perlu terbuka dalam menentukan langkah-langkah menuju keberhasilan, menjalin komunikasi yang baik, mengevaluasi kemajuan yang telah dicapai, dan menerapkan langkah-langkah untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Kerja sama yang baik antar organisasi merupakan salah satu langkah yang efektif dalam membangun sumber daya manusia dengan biaya yang bisa ditekan (Chatab: 2007).

2.1.3 Kemitraan Dalam Dunia Kesehatan

Masalah yang sering dihadapi oleh lembaga kesehatan termasuk Puskesmas dalam rangka membangun masyarakat sehat yang ada di wilayah kerjanya adalah adanya jarak antara Puskesmas dan masyarakat itu sendiri. Hal ini mengakibatkan kurangnya informasi tentang kesehatan yang sampai kepada masyarakat yang berada di wilayah tertentu dan masyarakat yang mempunyai pola hidup yang kurang sesuai dengan pola hidup sehat yang menjadi cita-cita dari Puskesmas itu sendiri. Begitu pentingnya promosi kesehatan ini sampai departemen kesehatan republic Indonesia pada tahun 2000 mulai menyesuaikan dengan merubah pusat penyuluhan kesehatan masyarakat menjadi Direktorat Promosi Kesehatan dan sekarang menjadi Pusat Promosi Kesehatan. Oleh karena itu, istilah jemput bola haru dilaksanakan oleh Puskesmas guna menjangkat masyarakat yang kekurangan informasi mengenai kesehatan. Promosi kesehatan akan menjadi langkah kongkrit bagi petugas kesehatan dalam menyebar luaskan dan meningkatkan kesehatan masyarakat di sekitar lembaga kesehatan tersebut (Mubarak: 2007).

Promosi kesehatan sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan terhadap masyarakat akan semakin optimal dan mudah dilakukan apabila mendapatkan

dukungan dari berbagai elemen yang ada dimasyarakat. Strategi ini akan semakin berhasil jika sasaran yang kita targetkan adalah tepat dan sasaran ini adalah tokoh masyarakat atau pemerintah serta kelompok atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang ada di masyarakat tersebut. Beberapa elemen tersebut diantaranya adalah tokoh agama, tokoh adat, kelompok atau organisasi yang mempunyai pengaruh terhadap masyarakat. Atau unsur formal yang ada di masyarakat seperti pejabat pemerintah. Dengan adanya dukunga dari berbagai elemen tadi promosi kesehatan yang merupakan salah satu dari pelayanan kesehatan akan berjalan dengan optimal. Karena dengan itu akan tercipta jembatan penghubung antara Puskesmas sendiri dengan masyarakat. Terlebih lagi jika tujuan dari dua unsur ini tercapai maka diharapkan akan menjadi contoh bagi masyarakat luas untuk mengembangkan pola hidup yang sehat. Menjalin kemitraan dengan beberapa kelompok termasuk juga memberdayakan masyarakat yang mempunya Sumber Daya Manusia yang dapat menunjang manajemen kinerja dari petugas kesehatan termasuk juga kinerja dari Puskesmas sendiri dalam hal menyebar luaskan dan meningkatkan kesehatan di wilayah kerjanya (Mubarak: 2007).

2.1.4 Kemitraan Puskesmas

Kecermatan dan ketelitian seorang petugas kesehatan dalam memperhatikan dan mencermati keinginan pasien sangat mempengaruhi keberhasilan pelayanan kesehatan yang bermutu. Petugas keehatan harus segera menawarkan program kesehatan dengan melakukan pelayanan sehingga pasien merasa puas dan keinginannya untuk sembuh cepat terpenuhi. Di saat msyarakat sebagai konsumen telah merasakan pelayanan yang dilakukan Puskesmas dengan baik maka kinerja

dari Puskesmas tersebut akan semakin berkualitas dengan dirasakannya langsung oleh masyarakat.

Puskesmas harus menerapkan kinerja yang optimal dalam melaksanakan setiap rencana kerja dari Puskesmas itu sendiri. Hal itu akan tercapai jika puskesmas tersebut mempunyai komitmen dan motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai petuga kesehatan. Dengan adanya komitmen yang tinggi dari petuga kesehatan yang ada di Puskesmas maka maka setiap rencana kerja yang dilakukan akan berjalan dengan baik.

Setiap mereka yang terlibat dalam pelayanan kesehatan seperti pasien, masyarakat dan organisasi masyarakat, profesi pelayanan kesehatan, dinas kesehatan dan pemerintah daerah, pasti mempunyai persepsi yang berbeda dalam menentukan mutu pelayanan. Oleh karena itu kerja sama dalam bidang kesehatan terutama untuk menyatukan persepsi yang berbeda tersebut dalam rangka meningkatkan kinerja pukesma itu sendiri (Tando: 2013).

2.1.5 Tujuan Kemitraan Dalam Kesehatan

Dalam dunia kesehatan terdapat beberapa dimensi yang semestinya diperhatikan oleh setiap petugas kesehatan atau bahkan secara umum oleh rumah sakit atau Puskesmas itu sendiri. Salah satu dari dimensi tersebut adalah dimensi hubungan antar manusia. Hubungan antar manusia adalah hubungan antar pemberi pelayanan kesehatan (provider) dengan pasien atau masyarakat (konsumen). Atau antar sesama pemberi pelayanan kesehatan serta antar atasan dan bawahan, dinas kesehatan, rumah sakit, antar Puskesmas, pemerintah daerah, Lembaga Swadaya

Masyarakat (LSM), masyarakat dan lain-lain. Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsive, memberi perhatian dan lain-lain (Tando: 2013).

Kemitraan dalam dunia kesehatan juga bertujuan untuk menjaga dan menciptakan lingkungan dan menjaga kelestarian lingkungan yang sehat. Karena seperti yang harus kita sadari adalah menjaga lingkungan dengan pola hidup sehat bukan hanya semata-mata tugas dari pemerintah, tapi juga menjadi tugas masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu menjalin kersa sama dengan kelompok masyarakat dalam hal kesehatan akan memperluas jangkauan dari penciptaan hidup sehat tersebut (Soeparman: 2001).

2.2 Manajemen Kinerja

Sebelum membahas apa itu manajemen kinerja, terlebih dahulu kita perlu mengetahui tentang manajemen dan kinerja itu sendiri. Banyak pendapat yang ditemukan dari para ahli mengenai pengertian manajemen. Pendapat-pendapat tersebut berbeda satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut dikarenakan perbedaan tujuan tentang manajemen itu sendiri. Berikut ini akan dikemukakan tentang manajemen dari beberapa segi (Alam: 2007).

1. Dari segi seni

Ditinjau dari Pengertian manajemen segi seni dikemukakan oleh Mary Parker Follet. Follet mengetakan bahwa manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

2. Dari segi ilmu pengetahuan

Menurut Luther Gulick, manajemen adalah bidang pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja sama untuk menghasilkan sesuatu yang bermamfaat bagi kemanusiaan.

3. Dari segi proses

Pengertian manajemen ditinjau dari proses dikemukakan oleh James A.F Stoner. Stoner menyatakan bahwa manajemen adalah prosen perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan kegiatan anggota dan tujuan penggunaan organisasi yang sudah ditentukan.

kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005: 9) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam). Faustino Cardosa Gomes dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005: 9) mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Sedangkan Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005: 9), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Manajemen kinerja merupakan suatu ilmu untuk menerapkan konsep manajemen guna mewujudkan visi dan misi organisasi dengan menggunakan sumberdaya manusia dalam organisasi untuk melaksanakan kegiatan dalam organisasi secara maksimal. Adapun sistem manajemen kinerja merupakan satu sistem yang diterapkan dalam organisasi untuk memastikan tujuan perusahaan yang tercantum dalam visi dan misi dan rencana strategi organisasi tercapai dengan baik dan efisien. Dengan menerapkan sistem manajemen kinerja, organisasi dapat mengukur kemampuan organisasi dalam mengeksekusi strategi. Sistem manajemen kinerja juga akan mendorong untuk mengelola sumber daya manusia dan kesisteman agar hasil kerja yang dicapai selaras dengan visi dan misi organisasi serta sesuai dengan sasaran strategi organisasi (Widjojo: 2012)

Manajemen kinerja terdiri dari dua kata seperti yang telah diuraikan sebelumnya. Terlepas dari istilah mana yang digunakan, keduanya secara tegas memfokuskan perhatiannya terhadap prestasi kerja karyawan dan objek pembahasannya adalah prestasi kerja, kinerja atau unjuk kerja karyawan. Sebuah program manajemen kinerja dapat didefinisikan sebagai berikut.

- a. Ditinjau dari bunyi kalimatnya, manajemen kinerja ini berkaitan dengan usaha, kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk merencanakan, mengendalikan dan mengarahkan prestasi karyawan.
- b. Karena ini program ini mencantumkan kata management, maka seluruh kegiatan yang dilakukan dalam sebuah proses manajemen harus dimulai

dengan menetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Kemudian tahap pembuatan rencana, pengorganisasian, penggerakan/ pengarahannya dan yang terakhir adalah evaluasi terhadap hasilnya.

- c. secara teknis program ini memang harus dimulai dengan menetapkan tujuan dan sasaran yaitu "kinerja dalam bentuk apa dan seperti bagaimana" yang ingin dicapai. Karena yang menjadi objek adalah kinerja manusia, maka bentuk yang paling umum tentunya adalah kinerja dalam bentuk "produktivitas sumber daya manusia" (Achmad: 2001).

Selain itu, Beberapa hal yang harus ada dalam manajemen kinerja adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana

Setiap program kegiatan yang akan dilakukan tidak lepas dari sarana dan prasarana. Sedangkan yang harus diperhatikan dari sarana dan prasarana ini adalah kondisi fisik serta kelayakan dari penggunaan sarana dan prasarana ini.

2. Proses kerja dan metode kerja

Metode kerja merupakan bagian dari manajemen kinerja yang yang diperhatikan dalam setiap proses pelaksanaan ataupun persiapan pelaksanaan dari setiap kegiatan yang akan dilaksanakan.

3. kemampuan sumber daya manusia

Elemen penting dalam setiap pelaksanaan manajemen adalah sumber daya dari manusia atau pelaksana dari kegiatan itu sendiri. Oleh karena itu setiap organisasi harus diharuskan mengenal setiap SUMBER DAYA MANUSIA dari anggota perusahaan

atau organisasi agar lebih tepat dalam menempatkan dan memafaatkan setiap potensi dari masing-masing anggota.

4. Gairah kerja atau motivasi

Sebuah tim harus memperhatikan aspek kegairahan kerja dan sikap dari setiap karyawan. Hal ini menjadi tugam pemimpin perusahaan untuk lebih memperhatikan apa yang menjadi motivasi para karyawannya dalam melaksanakan setiap tugas mereka masing-masing. Sehingga setiap program yang direncanakan akan terlakna dengan baik.

5. kualitas bahan baku dan bahan pembantu

Proses dan prosedur pengadaan bahan juga harus diperhatikan untuk menditeksi apakah ada hambatan atau selalu lancar antara pasokan dan penerimaannya.

Semua kegiatan yang harus dilakukan dalam kerangka manajemen kinerja seperti yang sudah disebutkan di atas harus bersifat terpadu dan tidak boleh dikerjakan sendiri-sendiri tanpa kordinasi. Satu hal yang menjadi penilaian atas prestasi karyawan adalah bahwa yang selama ini dikenal sebagai penialaian prestasi kerja karyawan (PPKK) labih menekankan pada kegiatan penilaiannya saja. Sebaliknya, program manajemen kinerja harus dimulai sejak tahap perencanaan prestasi dengan menetapkan pencapaiannya. Dan kegiatan apa saja yang harus dilakukan untuk mencapainya dan yang terahir adalah evaliasi prestasi itu sendiri (Achmad: 2001).

2.2.1 Tolak Ukur Kinerja Puskesmas

Manajemen kesehatan adalah suatu proses penyelesaian suatu pekerjaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan dengan cara menggunakan sumberdaya secara efektif, efisien, dan rasional dalam memberikan pelayanan yang komprehensif pada individu, keluarga dan masyarakat, baik yang sakit maupun yang sehat melalui proses peningkatan kesehatan dalam mencapai tujuan tertentu (Asmuji: 2014).

Kinerja dari Puskesmas sendiri antara lain kita bisa melihatnya dari jumlah pasien yang dilayani, jumlah ibu hamil yang dilayani baik saat mengandung atau sampai masa persalinan, angka kekurangan gizi yang ada di daerah Puskesmas tersebut yang dapat di turunkan, dan cakupan pemberian imunisasi. Dan beberapa indikator lain dapat menggambarkan kualitas kerja dari Puskesmas tersebut (Dwiyanto: 2011).

Ada beberapa pakar yang menganggap kepuasan pasien dan penyelenggara sebagai aspek psikososial dan keefektifan layanan kesehatan dan mereka mengusulkan beberapa indikator sebagai perangkat pengukurannya. indikator tersebut adalah kepuasan pasien dan penyelenggara (Pohan: 2007).

a. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien akan diukur dengan indikator sebagai berikut:

- Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
- Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan
- Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan

antar manusia.

- Kepuasan terhadap system layanan kesehatan.

Kepuasan akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:

- Sejauh mana layanan kesehatan itu tersdia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
- Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa atau darurat.
- Sejauh mana pasien mengerti bagaimana system pelayanan itu berkerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap sebagai berikut:

- Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
- Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

Sedangkan kepuasan terhaap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sebagai berikut:

- Se jauh mana ketersediaan layanan Puskesmas dan atau rumah sakit menurut penilaian pasien.
- Persepsi tentang perhatian dan bentuk kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lainnya.
- Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap petugas layanan kesehatan atau dokter.
- Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
- Se jauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter dan atau rencana pengobatan.

Adapun yang terakhir yaitu kepuasan pasien terhadap system layanan kesehatan. dan hal ini ditentukan oleh sikap:

- Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
- System perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu termasuk pemanfaatan waktu tunggu sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
- Lingkup dan keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

b. Kepuasan Penyelenggara

Kepuasan penyelenggara dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

- Otonomi dan pengendalian organisasi
- Interaksi pasien-penyelenggara dan antar penyelenggara
- Prestis dan status
- Kepuasan dan ketidak puasan system layanan kesehatan.

Otonomi dan pengendalian organisasi dapat kita lihat melalui indikator sebagai berikut:

- Kepuasan terhadap cara kerja dan pengendalian kerja
- Sejauh mana personel dapat menentukan tehnik kerja apa yang diperlukan tanpa pengaruh organisasi dan sejauh mana personel dibolehkan menggunakan pengetahuan dan keterampilan husus yang dimilikinya.
- Kepuasan terhadap kecukupan sumber daya dalam menangani pasien.
kepuasan terhadap mengendalikan lingkup dan konten kerja
- Kepuasan terhadap jenis supervise.

Interaksi pasien-penyelenggara dan hubungan antar penyelenggara dapat kita ketahui melalui indicator sebagai berikut:

- Kemudahan atau kesulitan hubungan antar pasien dan penyelenggara dan seberapa jauh organisasi mempengaruhi hubungan tersebut.
- Seberapa jauh profesi layanan kesehatan merasa perlu menggunakan waktu dengan pasien atau melakukan pelayanan kesehatan yang bermutu.

- Kepuasan yang terkait dengan hubungan antar penyelenggara termasuk petugas administrasi.

Sedangkan indikator prestis dan status dapat kita lihat melalui sikap sebagai berikut:

- Kepuasan terhadap kesempatan kesempatan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam organisasi layanan kesehatan atau organisasi profesi
- Kepuasan terhadap gaji dan tunjangan serta kondisi kerja
- Pendapat umum dan evaluasi sebagai tempat kerja yang diinginkan dibandingkan tempat kerja kesehatan yang lain.
- Evaluasi kemampuan organisasi bertahan terhadap lingkungan, kesempatan berkembang dan berhasil dimasa depan serta Prestis dan status dalam masyarakat kesehatan secara luas.

Kepuasan dan ketidak puasan system layanan kesehatan dapat diukur dengan indicator sebagai berikut (Pohan: 2007):

- Angka berhenti kerja
- Angka mangkir
- Penggunaan cuti sakit yang berlebihan
- Mutu hasil kerja

