

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan Luar Sekolah memiliki berbagai program yang selalu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, termasuk dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan kesehatan oleh pemerintah untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakatnya, agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu kesejahteraan umum dan tujuan nasional.

Kesehatan merupakan hak azasi, dan sekaligus sebagai investasi, sehingga perlu diupayakan, diperjuangkan dan ditingkatkan oleh setiap individu dan oleh seluruh komponen bangsa, agar masyarakat dapat menikmati hidup sehat, dan pada akhirnya dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Hal ini perlu dilakukan, karena kesehatan bukanlah tanggung jawab pemerintah saja, namun merupakan tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat, termasuk swasta. (Pokjanal posyandu, 2005 :45).

Salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah melibatkan masyarakat dalam program kesehatan, melalui pemberdayaan masyarakat. Program ini dimaksudkan untuk meningkatkan partisipasi dan peran sertanya untuk senantiasa menciptakan lingkungan yang sehat dan kondusif bagi

terciptanya standar kesehatan maksimal dimasyarakat. Dengan peran serta masyarakat yang tinggi maka hal ini akan membantu pencapaian program-program kesehatan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah.

Pos pelayanan terpadu (posyandu) merupakan salah satu bentuk upaya kesehatan bersumber daya masyarakat yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk, dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat guna memperoleh pelayanan kesehatan dasar, utamanya untuk mempercepat penurunan angka bayi dan balita melalui peningkatan status gizi.

Pelayanan kesehatan yang bermutu sangat diperlukan diberbagai sarana pelayanan kesehatan termasuk posyandu karena merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang, sehingga pelayanan kesehatan harus dikelola secara *professional* melalui perubahan paradigma dan strategi pengelolaan yaitu bagaimana menciptakan kepuasan bagi konsumen (*customer satisfaction*) dan juga peningkatan kualitas berkelanjutan (*continous improvement*) serta tata cara penyelenggaraan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan haruslah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna sarana pelayanan kesehatan dengan tepat, cepat, professional sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh. (Tenner De Toro, 1993: 76)

Berbicara tentang pelanggan yang harus dipuaskan dalam suatu sistem kualitas modern, perlu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, baik pelanggan internal (kader kesehatan dan tenaga kesehatan) maupun pelanggan eksternal (masyarakat pengguna posyandu). Produk yang dihasilkan dirancang sesuai dengan harapan pelanggan, dengan demikian pelayanan berfokus pelanggan adalah yang berfokus pada harapan dan kepuasan pelanggan. (Kadir, 2003: 56).

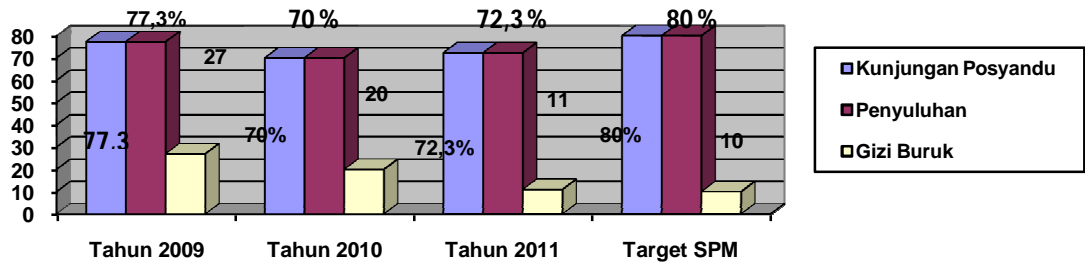
Menurut Robbins dalam Wibowo (2007:12) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kebanyakan orang percaya bahwa pekerja yang puas adalah pekerja yang produktif, alasannya adalah pekerja yang puas cenderung ingin semakin terlibat dalam pekerjaan sehingga lebih produktif. Untuk meningkatkan produktifitas kerja maka perlu diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Ada 5 faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja yakni *need fulfilment* (pemenuhan kebutuhan), perbedaan (*discrepancies*) yang diharapkan dan diterima, pencapaian nilai (*value attainment*), keadilan (*equity*), kompoen genetik (*genetic components*).

Upaya yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Sipatana dan Dinas Kesehatan Kota Gorontalo dalam rangka meningkatkan produktifitas kerja kader kesehatan di posyandu adalah memberikan motivasi kerja melalui pemberian

insentif (jasa), melibatkan kader pada pelaksanaan program puskesmas. Untuk memenuhi kebutuhan karyawan dalam melaksanakan tugasnya maka dilakukan pembinaan dan pelatihan kader, pengadaan alat untuk kebutuhan pelayanan kesehatan diposyandu sehingga diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pada masyarakat tidak mendapat hambatan, dengan demikian karyawan akan merasa puas karena fasilitas yang mereka perlukan terpenuhi. Dalam pelaksanaan kegiatan penimbangan dan pelayanan kesehatan lainnya di posyandu para kader senantiasa berkordinasi dengan petugas kesehatan, selain itu para kader senantiasa mendapat pembinaan dan pengawasan dari pimpinan puskesmas tanpa membedakan dengan kader lain sehingga kader merasa dihargai tanpa ada perbedaan. Upaya tersebut dilakukan oleh pihak Puskesmas agar kader kesehatan merasa puas dengan apa yang diberikan dan pada akhirnya akan melaksanakan tugas dengan baik sehingga program kesehatan yang ada dimasyarakat dapat tercapai, dan sebaliknya apabila kader tidak puas dengan apa yang mereka butuhkan maka pelaksanaan kegiatan program kesehatan yang melibatkan masyarakat tidak akan tercapai dan akan berdampak pada upaya pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional.

Hasil kegiatan program yang dilaksanakan setiap tahunnya oleh kader kesehatan di posyandu baik penimbangan bayi balita, maupun upaya promotif (penyuluhan), belum memberikan hasil yang optimal, hal ini dapat dilihat dari hasil kegiatan program setiap tahunnya seperti pada grafik 1

Grafik 1. Jumlah Kunjungan Posyandu, Status Gizi dan Penyuluhan Kesehatan di Posyandu Kecamatan Sibatana Kota Gorontalo Setiap Tahun



Survey awal yang dilakukan di posyandu wilayah kecamatan Sibatana diperoleh hasil bahwa ada kader kesehatan yang tidak puas dengan alasan bahwa pemberian insentif (jasa) tidak lancar, tidak semua kader dilibatkan dalam pelaksanaan program kesehatan lainnya. Disamping itu fasilitas sarana yang digunakan di posyandu yang tidak sesuai dengan kondisi seperti timbangan yang digunakan hanya menggunakan timbangan gantung sedangkan timbangan untuk balita sebaiknya menggunakan timbangan berdiri, kadang tidak cukup seperti alat tulis menulis, alat peraga dalam penyuluhan, tidak terpenuhinya pemberian makanan tambahan setiap bulan serta fasilitas lainnya seperti bangunan posyandu yang tidak sesuai dan format laporan sehingga kader kesehatan malas atau acuh tak acuh dalam pelaksanaan kegiatan, kurangnya informasi dari kader tentang pelaksanaan posyandu atau kegiatan program kesehatan lainnya, pelayanan kader di posyandu lambat karena kader tidak lengkap dalam pelayanan di posyandu, kesemuanya permasalahan ini akan menghambat dalam pelaksanaan kegiatan posyandu, sehingga akan berdampak pada pencapaian program kesehatan khususnya dan tujuan pembangunan kesehatan pada umumnya.

Dari uraian tersebut diatas maka peneliti mengkaji faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja (motivasi, ketelibatan kerja, komitmen organisasi, dan fasilitas kerja) kader posyandu di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian pada latar belakang maka dapat dilakukan identifikasi masalah yakni :

1. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan posyandu masih rendah yakni kurang dari 80% sedangkan yang diharapkan sesuai standar pelayanan minimal adalah target minimal sebesar 80%.
2. Kegiatan penyuluhan kesehatan yang dilakukan kader masih kurang dari 80% sedangkan yang diharapkan sesuai standar pelayanan minimal adalah target minimal sebesar 80%.
3. Sarana pendukung dalam kegiatan posyandu yang tidak sesuai dengan kondisi seperti timbangan gantung yang hanya cocok dengan penimbangan bayi tapi digunakan juga untuk penimbangan balita sehingga kadang balita tidak mau lagi ditimbang karena tidak sesuai lagi dengan kondisi balita.
4. Alat tulis menulis dan biaya operasional yang tidak lancar sehingga mengganggu dalam pelaksanaan kegiatan posyandu.
5. Tidak semua kader dilibatkan dalam pelaksanaan program sehingga kadang ada rasa iri diantara sesama kader.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang maka dikemukakan permasalahan yakni “faktor-faktor apa yang menghambat kepuasan kerja kader pos pelayanan terpadu (posyandu) di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo”

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kepuasan kerja kader pos pelayanan terpadu (posyandu) di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo”

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan pendidikan, khususnya tentang kepuasan kerja bagi kader posyandu dan peranan kader posyandu dalam bidang kesehatan.

2. Secara praktis

a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi Dinas Kesehatan dalam hal penentuan kebijakan pelayanan kesehatan di Posyandu di Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo

b. Secara praktis tulisan ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam hal pelayanan kesehatan di Posyandu di Wilayah Kecamatan Sipatana Kota

Gorontalo yang dilaksanakan oleh kader dimana lebih meningkatkan kinerja kerja sehingga tercapai kepuasan kerja. Selain itu juga diharapkan dapat mendorong partisipasi dari masyarakat dalam pemanfaatan posyandu.