

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pengembangan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.(M. Risya, 2023)

Sebagian besar karyawan di puskesmas adalah tenaga kesehatan, terutama bidan dan perawat. Perawat memiliki perilaku membantu orang tertentu, mengikuti perkembangan dan dapat bertoleransi dengan rekan kerja lainnya. Di instansi pemerintahan seperti puskesmas merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan. Tentu, status pegawainya pun tidak semuanya Aparatur Sipil Negara (ASN). Ada yang berstatus BLUD, *Outsourcing*, atau tenaga kontrak lainnya. Seorang pegawai dengan status kepegawaiannya sebagai Non-ASN terkadang memiliki beban kerja lebih banyak daripada pegawai dengan status kepegawaiannya sebagai ASN. Sebagai contoh, perawat A berstatus sebagai BLUD sedangkan perawat B berstatus sebagai ASN. Terkadang perawat yang statusnya ASN ini sering memberikan atau memerintah pekerjaan tambahan kepada perawat BLUD, padahal pekerjaan itu bisa dilakukan bersama. Hal ini tentu menambah beban kerja perawat BLUD.

Secara pendapatan gaji, pegawai BLUD tentu berbeda jauh dengan pegawai ASN. Memang sistem penggajian itu sudah ada regulasinya. Namun, apabila pegawai BLUD ini mendapat gaji yang kurang, sedangkan beban kerjanya banyak tentu akan mempengaruhi kinerjanya. Sehingga pada akhirnya akan berpengaruh kepada kepuasan pasien yang berkunjung

ke puskesmas. Sudah seharusnya manajemen puskesmas memberikan tunjangan yang layak bagi pegawainya.

Menurut Andri Yulianto (2022) dalam penelitiannya dengan judul “Kinerja Perawat : Pengalaman dan Pendapatan Gaji dalam Pelaksanaan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan” menjelaskan kompensasi yang diterima perawat dalam jumlah yang tidak sesuai harapan menyebabkan tingginya rasa enggan untuk berbuat yang banyak. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja, serta hasil kerja.(A. Yulianto, 2022)

Secara definisi, pengembangan tingkat kepuasan pelanggan yang tercantum dalam Rencana Strategi Bisnis Unit Pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di Unit Pelayanan Kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan outcome dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2023). Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat inilah, pemerintah telah mengeluarkan satu pedoman yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk itu perlu dukungan dan komitmen, antara lain adanya kejelasan pelayanan yang diberikan, konsistensi aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan, mengkomunikasikan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan serta adanya komitmen yang kuat untuk selalu memberikan pelayanan terbaik.(Dinkes, 2023)

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat perkembangan dan keberhasilan Puskesmas dalam pencapaian standar pelayanan minimal, maka penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar penilaian kinerja puskesmas dalam menjalankan fungsinya. Menurut Indar (2020) menyatakan, kepuasan pasien di Puskesmas diciptakan melalui sistem kerja yang baik, tujuannya adalah untuk mempertahankan loyalitas pasien

dan memperoleh pasien baru yang lebih banyak. Standar pelayanan kesehatan digunakan untuk memudahkan petugas dalam melaksanakan tugasnya, meningkatkan keterampilan, perlindungan hukum, penilaian dan keseragaman. Oleh karena itu, standar pelayanan harus dipahami oleh semua tenaga kesehatan (Amin, 2020).

Pada Puskesmas Kandangserang ada beberapa keluarga pasien yang komplain kepada Kepala Tata Usaha Puskesmas Kandangserang terhadap perawat yang bertugas pada saat itu. Misalnya kedisiplinan, kurangnya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien, perawat kurang memperhatikan kebutuhan pasien, perawat kurang ramah dan sopan.

Ada beberapa pasien di puskesmas kandangserang yang menilai kinerja perawat kurang baik, bahkan ada yang menyebutkan perawatnya 'judes' di ulasan google maps puskesmas kandangserang walaupun kinerja perawatnya sudah baik. Memang memberikan penilaian itu adalah hak setiap pasien. Bahkan ada juga pasien yang merasa puas dengan kinerja perawat yang kurang baik. Hal ini mungkin di pengaruhi oleh faktor kurangnya pengetahuan, pendidikan, pekerjaan atau penggunaan administrasi saat berobat. Sebagian masyarakat di daerah Kecamatan Kandangserang memang masih kurang dalam hal pendidikan formal. Jadi, karena kurangnya pengetahuan terkadang ada pasien yang merasa puas dengan kinerja perawat walaupun kinerjanya kurang baik.

Di puskesmas paninggaran ada yang memberikan *feedback* negatif pada ulasan google maps terkait pelayanan di puskesmas paninggaran. Pada ulasan tersebut tertulis bahwa pelayanan rawat inap di puskesmas paninggaran *slow respon* kalau malam hari. Sedangkan pada puskesmas petungkriyono ada *feedback* bahwa jam buka pelayanan terlalu siang. Hal-hal seperti inilah yang mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas. Apabila tidak dievaluasi maka akan berpengaruh pada kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menemukan permasalahan yang muncul adalah kedisiplinan, komunikasi yang tidak

efektif, kurangnya sikap *caring* perawat dan sikap yang kurang baik. Sehingga penulis merumuskan masalah Hubungan Persepsi Pasien terhadap Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menemukan permasalahan yang muncul adalah kedisiplinan, komunikasi yang tidak efektif, kurangnya sikap *caring* perawat dan sikap yang kurang baik. Sehingga penulis merumuskan masalah Hubungan Persepsi Pasien terhadap Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Persepsi Pasien terhadap Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan tahun 2024 dengan pendekatan *Cross Sectional*.

2. Tujuan Khusus

- a. Memperoleh data tentang kinerja perawat pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan.
- b. Memperoleh data tentang kepuasan pasien pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan.
- c. Mengetahui Hubungan Persepsi Pasien terhadap Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian berikutnya.

2. Bagi Peneliti

Mengetahui kelemahan atau kekurangan pelayanan pada Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan

3. Bagi Masyarakat

Menambah informasi dan pengetahuan masyarakat tentang kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas di Wilayah Pedesaan Kabupaten Pekalongan

4. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.