

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama di mana setiap rumah sakit dan puskesmas bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu keperawatan. Oleh sebab itu perawat sebagai tim pelayanan kesehatan yang terbesar dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. (supriyadi, 2017). Derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dapat terwujud apabila masyarakat mampu menggunakan atau memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dengan baik. Tetapi disisi lain, fasilitas pelayanan kesehatan harus mampu memberikan suatu pelayanan yang optimal atau profesional sehingga terjadi timbal balik antara pengguna pelayanan kesehatan dengan penyedia layanan kesehatan. (Nirmalarumsari, 2020).

Sumber daya manusia yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah tenaga Kesehatan khususnya perawat. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat dapat dinilai sebagai salah satu indikator baik atau buruknya di puskesmas. Kesadaran akan pentingnya SDM yang berkualitas, perawat perlu menindaklanjuti dengan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas perawat. Salah satu yang diukur dalam kualitas perawat adalah masalah kepuasan pasien.

Puskesmas menurut pedoman kerja puskesmas DEPKES-RI adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk

kegiatan pokok. Menurut Permenkes 43 tahun 2019 tentang puskesmas, menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes). Menurut kementerian Kesehatan (Kemenkes) melaporkan bahwa jumlah puskesmas di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Terdapat sebanyak 10.205 puskesmas di Indonesia pada tahun 2020. Puskesmas tersebut terdiri dari 4.119 puskesmas rawat inap dan 6.086 non- rawat inap. Jumlah puskesmas bertambah dari 2019 yang sebesar 10,134 unit dengan jumlah 4.048 dan non-rawat inap 6.086 puskesmas. Meningkatnya jumlah puskesmas mencerminkan adanya upaya pemerintah dalam pemenuhan akses terhadap pelayanan kesehatan primer (Kemkes, 2020).

Perawat merupakan ujung tombak dari kualitas pelayanan kesehatan dan kunci utama dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Kualitas atau kepuasan pelayanan keperawatan tidak lepas dari kinerja perawat, kualitas pelayanan keperawatan suatu rumah sakit ataupun puskesmas dinilai dari kepuasan pasien yang sedang atau pernah dirawat (Istiana, Ahmad, & Liaran, 2019). Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan tingkat dari perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmations*). Apabila disiplin kerja dan motivasi kerja yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan merasa puas, begitu juga dengan sebaliknya. Pasien merasa puas apabila pasien tersebut merasa mendapatkan nilai (*value*) dari perawat atau penyedia jasa (Matondang, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang setia. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan

secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan dibawah dari 95% , maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan sebaik mungkin oleh perawat agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien (Istiana, Ahmad , & Liaran, 2019). Cara mengukur kepuasan menurut Philip Kotler dalam Nursalam, bahwa ada empat cara untuk mengukur tingkat kepuasan pasien antara lain: 1). sistem keluhan dan saran, 2). survei kepuasan pelanggan, 3). ghost shopping, 4). lost customer analysis (Istiana, Ahmad , & Liaran, 2019).

Beberapa faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah 1). disiplin kerja 2). motivasi kerja peawat. Perawat bertanggung jawab atas penggunaan waktu mereka dalam bertugas, dan untuk memenuhi semua itu diperlukan disiplin dari masing-masing individu perawat. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah 1). Karakteristik individu (usia, tingkat pendidikan), 2). Tingkat sosial 3). Sistem pelayanan 4). Suasana 5). Komunikasi 6). Lokasi.

Menurut (Siswanto, 2015) menyatakan bahwasannya disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Dari pengertian diatas mengenai disiplin kerja maka terdapat juga tujuan dari disiplin kerja yaitu demi kelangsungan suatu rumah sakit atau puskesmas sesuai dengan motif yang bersangkutan, baik hari ini maupun di kemudian hari. disiplin kerja juga

memiliki tujuan yaitu tingginya rasa kepedulian perawat terhadap pencapaian tujuan, tingginya semangat dan gairah dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Matondang , 2017) diketahui bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi karena memiliki nilai yang valid dengan hasil 18% yang menunjukkan variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian tersebut.

Menurut (Hasibuan M. , 2016) mengemukakan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut (Afandi, 2018), motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Llatif, 2019), dari hasil analisis regresi linear berganda ditemukan bahwa motivasi perawat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Padang. hasil penelitian dapat disimpulkan sebagian besar responden menyatakan motivasi perawat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit bhayangkara Kota Padang.

Berdasarkan pengambilan data awal di puskesmas passo terdapat 21 tenaga kesehatan yang didalamnya terdapat 8 perawat. Permasalahan di puskesmas Passo adalah adanya kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun ke tahun. Data

menunjukkan jumlah kunjungan dari tahun 2020 sebanyak 17.093 pasien, tahun 2021 sebanyak 15.953 pasien dan data pada tiga bulan terakhir yaitu pada bulan januari 2022 jumlah kunjungan pasien adalah 1.000 terdiri dari 820 pasien baru dan 180 pasien lama. Bulan februari jumlah kunjungan pasien 940 terdiri dari 650 pasien baru dan 290 pasien lama. Dan pada bulan maret jumlah kunjungan pasien adalah 640 terdiri dari 480 pasien baru dan 160 pasien lama. Dengan rata-rata kunjungan perhari 30 pasien. Jika banyaknya pasien yang merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas pengobatan yang berada di puskesmas passo maka pasien akan kembali berkunjung untuk berobat dan menggunakan fasilitas dari pukesmas tersebut sehingga meningkatkan jumlah kunjungan.

Dari pihak rumah sakit maupun puskesmas juga perlu waspada jika mengalami kecenderungan menurunnya jumlah kunjungan di setiap bulannya, hal ini dikarenakan semakin berkembangnya minat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan dri rumah sakit atau puskesmas. Minat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit atau puskesmas yang rendah akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan rumah sakit atau puskesmas. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan lama dan baru menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan di rumah sakit atau puskesmas juga akan semakin menurun. Kualitas pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasaranan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan jumlah kunjungan pasien (Anggaraini,2012). Pada studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Dr H Koesnadi Bondowoso di instalasi rawat jalan dengan pasien umum tercatat jumlah kunjungan sebanyak 4.222 dengan rincian seperti rincian dengan kunjungan per 3 bulan : bulan Juli (2.289 pasien), bulan Agustus (989 pasien), September (949 pasien). Dari rincian tersebut menunjukkan semakin

menurunnya jumlah kunjungan pasien antara bulan Juli, Agustus dan September. Penurunan secara signifikan terjadi pada bulan Juli ke Agustus dengan penurunan jumlah kunjungan pasien instalansi rawat jalan mencapai 50 % (Utami & dkk, 2019).

Adapun hasil wawancara tidak terstruktur yang dilakukan oleh peneliti dengan 10 orang pengunjung terkait dengan disiplin kerja dan motivasi kerja perawat terkait dengan kepuasan pasien. Informasi dari pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di puskesmas passo yang didapatkan ialah beberapa dari mereka mengatakan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan. Mereka mengatakan pasien dibuat menunggu lama sebelum menerima pelayanan, berdasarkan waktu tunggu yang ditetapkan oleh Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 pelayanan minimal rawat jalan ialah ≤ 60 menit, mulai dari saat pasien datang dan mendaftar ke loket hingga diperiksa oleh petugas kesehatan. Standar waktu tunggu pelayanan di puskesmas passo adalah 5-7 menit, namun faktanya yang diterima pasien ialah 12-15 menit karena sebelum menerima pelayanan, ruangan pemeriksaan, alat-alat kesehatan harus disiapkan sehingga memperpanjang waktu tunggu pelayanan. Pasien dan petugas kesehatan juga tidak terlalu berkomunikasi dengan baik, petugas kesehatan menanggapi keluhan terkesan terburu-buru. Tetapi ada beberapa pasien juga mengatakan bahwa sistem pelayanan di puskesmas passo sangat baik dalam menangani keluhan pasien dan selalu bersikap ramah, dan tidak membedakan status pasien yang datang.

Hasil observasi yang didapati oleh peneliti adalah lokasi puskesmas passo mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar. Tersedianya ruang tunggu untuk pasien dengan tempat duduk yang cukup dan terlindung dari matahari dan hujan. Ruang pemeriksaan yang terlihat nyaman, rapi, dan bersih. Petugas kesehatan yang bertugas selalu bersikap ramah

dalam memberikan pelayanan dan penampilan dari petugas kesehatan juga terlihat rapi dan sopan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “hubungan disiplin dan motivasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota ambon Tahun 2022.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Hubungan disiplin kerja dan motivasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon “ ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara disiplin dan motivasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan disiplin kerja dengan kepuasan pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon
- b. Mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kepuasan pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan evaluasi dan dasar rekomendasi bagi pihak pembuat kebijakan pelayanan kesehatan, terutama manajemen puskesmas untuk meningkatkan disiplin dan motivasi kerja perawat di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon.

2. Bagi Perawat

Dari hasil penelitian ini untuk mengembangkan dan meningkatkan pendidikan dalam bidang keperawatan secara professional dalam meningkatkan disiplin dan motivasi kerja perawat dengan kepuasan pasien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat penelitian ini bagi institusi pendidikan adalah menambah informasi dan sebagai evaluasi lebih lanjut apabila terdapat hubungan disiplin dan motivasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Passo Kecamatan Baguala Kota Ambon. Selain itu sebagai tambahan referensi serta pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan panduan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dan juga dapat dijadikan bahan dasar atau rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya secara berkesinambungan mengenai hubungan disiplin kerja dan motivasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di lain tempat penelitian.

5. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pasien sebagai bahan bacaan dan juga sebagai bahan acuan bagi pasien yang ingin mengetahui lebih dalam tentang disiplin dan motivasi kerja perawat dengan kepuasan pasien.