

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Era Globalisasi ini, sudah banyak dibangun sebuah instuti kesehatan seperti Puskesmas, dimana keadaan tersebut akan memunculkan persaingan yang sangat ketat antar Puskesmas satu dengan yang lainnya. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat dan upaya Kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promosi dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diatur kembali dengan peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fankes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promosi, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah daerah dan/ atau masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Publik dipertegas dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Sulastri *et al.*, 2022).

Kepuasan klien adalah perasaan yang timbul dari hasil harapan dan kenyataan yang diterima dari suatu pelayanan kesehatan (Susanti & Achmad, 2018; Damayanti *et al.*, 2018). Kepuasan muncul ketika klien telah membandingkan harapannya dengan kinerja yang dilakukan oleh pemberi pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan sesuai dengan harapan dan sebaliknya (Septikasari, 2018). Kepuasan klien dilakukan dengan mengidentifikasi harapan, kebutuhan, dan keinginan klien. Harapan, kebutuhan dan keinginan klien dapat diidentifikasi dengan melihat karakteristik dari masing-masing klien. Pemberi pelayanan kesehatan perlu memahami karakteristik klien untuk mengambil keputusan terkait pelayanan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan klien (Hidayati *et al.*, 2014).

Ketidakpuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat berdampak negatif seperti berkurangnya kunjungan klien, peralihan tempat pelayanan atau klien akan memilih fasilitas kesehatan lainnya yang lebih baik, penurunan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, pengaduan ketidakpuasan ke media massa, penurunan citra rumah sakit, dan lain-lain. Terkait pencegahan hal itu rumah sakit dituntut untuk selalu mengutamakan kepuasan klien (Gunawan, 2013; Pradnyani & Mulyawan, 2016; Aji *et al.*, 2018).

Standar kepuasan klien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan menurut permenkes tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal kepuasan klien yaitu 100%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan klien berada dibawah 100% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Sondari, 2015; Kalsum, 2016; Kemenkes RI, 2019). Indikator standar pelayanan rawat jalan yaitu ketepatan waktu jam buka pelayanan 95%, waktu tunggu rawat jalan 30 menit, tidak terjadinya kesalahan identifikasi klien 100%, tidak terjadinya rujukan rawat jalan klien

yang semestinya dapat ditangani di puskesmas 100%. Perawat merupakan salah satu tenaga kerja yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di tingkat pelayanan kesehatan. Perawat memiliki peran asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung dengan klien sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar meningkatkan angka kepuasan klien (Nurhidayat & Zainaro, 2020). Kepuasan klien ditentukan oleh beberapa faktor salah satunya adalah kinerja (Khamida & Wastiah, 2015; Radito, 2014; Nurhidayat & Zainaro, 2020).

Kinerja adalah hasil dari suatu proses waktu tertentu berdasarkan ketentuan, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan (Yusnidar, 2018; Siregar, 2022). Kinerja perawat yang lain seperti citra kurang baik, kurang ramah, kurang sopan dengan menurunnya komitmen tersebut, maka kinerja perawat pun menjadi menurun atau kurang. Hal ini yang sangat mempengaruhi kinerja perawat di suatu puskesmas. Disiplin kerja mempengaruhi terhadap kinerja perawat. Dalam instansi pelayanan kesehatan, disiplin waktu menentukan kualitas kerja dalam prioritas pelayanan kesehatan. Hal ini akan menjadi masalah jika penggunaan waktu yang kurang tepat mengakibatkan pelayanan akan tertunda dan tenaga kesehatan belum semaksimal mungkin membantu dalam proses penyembuhan klien bahkan merusak nama baik profesi keperawatan di mata masyarakat. Hal lain yang sangat berpengaruh pada kinerja tenaga kesehatan. Disiplin kerja memberikan pengaruh yang nyata terhadap kinerja, jika disiplin kerja terkendali maka secara langsung akan berdampak pada penurunan kinerja sehingga tujuan akhir dari organisasi tidak tercapai (Punef *et al.*, 2022).

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di rawat jalan UPTD Puskesmas Rantau Pulut II pada tahun 2021 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Januari-Juni 2021 menunjukkan unsur pelayanan berdasarkan sarana prasarana dalam kategori kurang baik, sedangkan pada bulan Juli-Desember 2021 ketepatan waktu pelayanan dan sarana prasarana masih terkategori kurang baik (UPTD Puskesmas Rantau Pulut II, 2021).

Rawat jalan UPTD Puskesmas Rantau Pulut II buka pada hari Senin sampai Sabtu pukul 07.30-11.00 WIB dan hari Jum'at buka pada pukul 07.30-10.00 WIB untuk pendaftaran klien. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan UPTD Puskesmas Rantau Pulut II pada tahun 2020 sebanyak 15.254 klien dan pada tahun 2021 mengalami penurunan kunjungan menjadi 14.120 klien (UPTD Puskesmas Rantau Pulut II, 2021).

Rawat jalan UPTD Puskesmas Rantau Pulut II terlihat adanya antrian yang cukup lama >30 menit di loket pendaftaran dikarenakan sistem komputerisasi yang bermasalah dan hanya ada 2 petugas loket serta banyaknya klien yang mendaftar. Terdapat juga antrian yang panjang di tiap poli dikarenakan status klien yang belum diantar petugas pendaftaran, menunggu pemeriksaan yang ditotal waktu tunggu pelayanan >60 menit. Adanya keluhan dari klien tentang pelayanan yang kurang baik di poli dari kotak saran yang disediakan untuk klien yang berobat. Dibeberapa poli hanya 1 perawat yang melayani klien sehingga menyebabkan antrian klien lama. Beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan klien di pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Rantau Pulut II yaitu tidak adanya SOP dalam ruangan sehingga petugas tidak mengetahui standar pelayanan untuk klien yang berobat ke tiap poli, antrian di loket pendaftaran, pengantrian obat yang lama dikarenakan tidak adanya petugas administrasi di apoteker serta ruang tunggu dan tempat duduk yang tidak memadai.

Berdasarkan latar belakang di atas. maka diperlukan penelitian mengenai hubungan kinerja perawat dengan kepuasan klien rawat jalan di UPTD Puskesmas Rantau Pulut II.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan klien rawat jalan di UPTD Puskesmas Rantau Pulut II?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan klien rawat jalan di UPTD Puskesmas Rantau Pulut II.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1.3.1.1 Mengidentifikasi kinerja perawat di UPTD Puskesmas Rantau Pulut II.
- 1.3.1.2 Mengidentifikasi kepuasan klien rawat jalan di UPTD Puskesmas Rantau Pulut II.
- 1.3.1.3 Menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan klien rawat jalan di UPTD Puskesmas Rantau Pulut II.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan berupa informasi untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja perawat dalam melayani masyarakat agar menjadi lebih baik lagi.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan sumber informasi, kepustakaan, bahan bacaan dan bahan literatur untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat umum.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan literatur tentang manajemen keperawatan, dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber dalam pengembangan ilmu pengetahuan penelitian selanjutnya.

1.5 Penelitian Terkait

- 1.5.1 Muhammad Nurhidayat dan M. Arifki Zainaro (2020) dengan judul “Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien”. Penelitian ini menggunakan korelatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien yang datang berobat/dirawat dalam satu bulan. Sesuai data di tahun 2018, dengan jumlah rata-rata perbulan 193 pasien. Sampel penelitian adalah pasien Puskesmas Batu Ketulis Kabupaten Lampung Barat, terbagi menjadi 7 Puskesmas yang ada di Kabupaten Lampung Barat, dengan jumlah sampel 130 responden dengan teknik *cluster sampling*. Variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Variabel independen yaitu kinerja petugas kesehatan. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi square test*. Persamaan penelitian ini adalah pendekatan yang digunakan, populasi, variabel bebas yang digunakan kinerja perawat, dan variabel terikat yang digunakan kepuasan pasien. Sedangkan, perbedaannya adalah rancangan penelitian yang digunakan *deskriptif analitik*, teknik sampling yang digunakan *purposive sampling*, instrumen yang digunakan, dan analisa data yang digunakan *fisher's exact test* serta tempat penelitian.
- 1.5.2 Rizkyana Nur Safitri dan Bambang Wahyono (2021) dengan judul “Hubungan antara Kinerja Petugas Poli KIA Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Rembang 1”. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien KIA di Puskesmas Rembang 1.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden diambil dengan teknik *non probability sampling*. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 yakni variabel bebas diantaranya kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan kerja, sikap petugas dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien KIA. Analisa data dengan analisis univariat dan bivariat (uji *chi square test*). Persamaan penelitian ini adalah pendekatan penelitian yang digunakan, variabel terikat yang digunakan, dan Analisa data yang digunakan. Sedangkan, perbedaannya adalah rancangan penelitian yang digunakan *deskriptif analitik*, teknik sampling yang digunakan *purposive sampling*, variabel bebas yang digunakan kinerja perawat, instrumen yang digunakan, dan analisa data yang digunakan *fisher's exact test* serta tempat penelitian.

- 1.5.3 Abrao Punef, Frans Salesman dan Akto Yudowaluyo (2022) dengan judul “Pengaruh Kinerja Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pasir Panjang Kota Kupang”. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien rawat jalan di Pasir Panjang Kota Kupang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 62 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel independen yaitu kinerja perawat dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji regresi linear sederhana. Persamaan penelitian ini adalah pendekatan penelitian yang digunakan, teknik sampling yang digunakan, variabel bebas dan variabel terikat yang digunakan. Sedangkan, perbedaannya adalah rancangan penelitian yang digunakan *deskriptif analitik*, instrumen yang digunakan, dan analisa data yang digunakan *fisher's exact test* serta tempat penelitian.