

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah salah satu ujung tombak pembangunan kesehatan masyarakat tidak terlepas dari komitmen Indonesia sebagai warga masyarakat dunia untuk ikut merealisasi tercapainya hidup sehat. Puskesmas Pejuang telah berdiri pada tahun 1990, yang pada awalnya terletak di wilayah kampung dukuh. Dengan jumlah penduduk yang semakin meningkat dan ketidakmampuan puskesmas melayani pasien karena kapasitas yang terbatas, mulai tahun 2001 puskesmas beralih tempat di daerah Bungur. Dengan luas tanah yang besar. Karena tingkat kunjungan pasien yang terus meningkat, menuntut pelayanan jasa yang harus meningkat pula. Pada tahun 2015 puskesmas mengalami renovasi besar. Selain itu tenaga medis dan para medis serta tenaga pendukung pun turut bertambah bahkan mencapai 100 orang.

Pelayanan jasa contohnya puskesmas, juga harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberi persepsi yang baik bagi pasien sehingga dapat menumbuhkan kepuasan terhadap pelayanan. Jenis pelayanan di Puskesmas Pejuang terdiri dari bagian Poli KIA (Kandungan, Ibu dan Anak), Poli Gigi, Poli Gizi, Poli Paru, BP Umum (Balai Pengobatan Umum), laboratorium (LAB) dan Farmasi (Obat-obatan). Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dihendaki, maka pasien akan merasa puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap puskesmas tersebut, yang akan menyebabkan menurunnya jumlah pasien .

Puskesmas Pejuang Bekasi merupakan institusi jasa kesehatan yang terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam sistem pengelolaannya. Meskipun Puskesmas Pejuang menaungi tiga kelurahan dan menghasilkan enam puluh rukun warga dan empat ratus delapan belas rukun

tetangga. Dalam satu tahun pasien berkisar seratus lima puluh ribu orang datang untuk menggunakan haknya mendapat kesehatan dengan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan pengamatan yang ada di lapangan, terhadap kunjungan pada Puskesmas Pejuang Bekasi pada 5 (lima) tahun terakhir ini cenderung mengalami ketidak pastian, namun rata-rata seratus lima puluh ribu pasien pertahun.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat menentukan tingkat kunjungan disuatu pusat layanan. Pada pusat layanan kesehatan, kepuasan pasien sangat ditentukan oleh berbagai faktor seperti kemampuan kinerja pegawai, disiplin kinerja pegawai dan empati pegawai merupakan sumber kepercayaan dan kepuasan pasien.

Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas oleh karena itu kinerja selalu diukur dan seberapa baik individu atau organisasi dapat memenuhi tuntutan pekerjaan berdasarkan yang telah ditentukan dan disepakati bersama.

Kinerja Pelayanan terhadap konsumen, sangat dipengaruhi kemampuan, disiplin dan empati yang dimiliki karyawan dalam memberikan kepuasan pelayanan disamping aspek tersebut, juga turut menciptakan suasana kerja yang nyaman, yang pada akhirnya akan mempengaruhi persepsi karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kinerja layanan kesehatan Puskesmas Pejuang ditunjukkan dengan tingkat penilaian kepuasaan pelayanan yang diberikan oleh pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan masyarakat. Untuk itu harus diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Pasien menginginkan kinerja yang baik dari puskesmas seperti keramahan pihak puskesmas, ketanggapan serta kemampuan dan kesungguhan para petugas Puskesmas tersebut.

Kepuasan pasien merupakan tuntutan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan Kota Bekasi. Kepuasan itu menentukan pemilihan layanan kesehatan dimasa yang akan datang. Proses pengambilan keputusan merupakan sebuah proses tahap demi tahap yang digunakan konsumen ketika membeli barang

maupun jasa yang terdiri dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi, alternatif, pembelian, dan perilaku pembeli dan keputusan untuk tetap order sangat ditentukan dari kepuasan dimasa lalu.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pejuang, dan membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien pengaruh kinerja pegawai yang diberikan oleh Puskesmas yang dibuktikan dari hasil pengisian kuesioner yang dibagikan langsung kepada pasien Puskesmas Pejuang. Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dalam peningkatan layanan, manajemen, fasilitas, kinerja, dan pengembangan sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Pejuangan pada khususnya dari Puskesmas Kota Bekasi pada umumnya

Bertolak pada kondisi ini untuk meningkatkan kepuasan pasien dimasa yang akan datang maka penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul **“Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pejuang Bekasi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Menunjuk pada latar belakang masalah bahwa tingkat kunjungan pasien sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Terdapat suatu fenomena yang diketahui dari data aduan pengunjung bahwa setiap bulan Puskesmas mendapat sekitar rata-rata tiga ratus aduan yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien masih rendah terlihat dari pertumbuhan penduduk yang tiap tahun meningkat tetapi kunjungan relatif rendah, dari pengaduan tersebut diketahui bahwa beberapa sumber ketidakpuasan adalah kurangnya kinerja dan fasilitas layanan. Data keluhan atau saran-saran dari pengunjung didata setiap bulan untuk diadakan evaluasi. Sejauh ini keluhan pengunjung hanya dibahas sekilas oleh ketua Puskesmas tanpa mencari tahu penyebabnya seperti dari aspek kemampuan, kedisiplinan atau bahkan empati dari pekerja yang kurang. Data tersebut .Kemampuan kinerja pegawai, kedisiplinan kinerja pegawai dan empati pegawai merupakan sumber kepercayaan kepuasan pasien.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan alurnya maka perlu diberikan batasan masalah dimana aspek yang dikaji terkait menurunnya kepuasan pasien hanya yang diakibatkan rendahnya kinerja pegawai sehingga penelitian akan difokuskan untuk mengukur kinerja pegawai berdasarkan tiga kriteria kemampuan, disiplin dan empati pegawai.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kinerja pegawai berdasarkan aspek kemampuan, disiplin, dan empati terhadap kepuasan pasien?
2. Apa yang perlu dilakukan oleh puskesmas untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat pengaruh terhadap kinerja pegawai berdasarkan aspek kemampuan, disiplin dan empati terhadap kepuasann.
2. Merumuskan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan oleh puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien.

1.6 Tempat Dan Waktu Penelitian

1.6.1 Tempat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ditempat Puskesmas Pejuang Bekasi, Jawa Barat

1.6.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian dilakukan pada bulan April sampai dengan Juli 2019.

1.6.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Dapat memperdalam pengetahuan penulis tentang kinerja pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien.

2. Bagi Puskesmas, dapat menjadi suatu masukan untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja pelayanan terhadap kepuasan.
3. Bagi pihak lain, dapat digunakan sebagai perbandingan atau ajuan bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

1.7 Metode Penelitian

1. Metode Kuesioner

Merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kuesioner yang digunakan adalah dengan skala likert, dimana pada masing-masing diberikan skor.

2. Wawancara

Merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data dengan dilakukan dengan bertatap langsung dengan responden. Interview dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperoleh dari responden, yaitu berkaitan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pejuang Bekasi

3. Metode Survey

Merupakan salah satu metode pengumpulan data atau fakta yang efektif dengan pengamatan langsung, yaitu suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan pencatatan dan peninjauan langsung ke pasien.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memahami dan mempelajari sistem informasi yang bersangkutan dengan cara melakukan suatu pembahasan yang berdasarkan pada buku referensi.

1.8 Sistematis Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini akan disajikan dalam lima bab yang berurutan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendasari penelitian, pemecahan yang dibahas meliputi kemampuan, disiplin dan empati pegawai.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai desain penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini Berisi tentang analisa hasil penelitian dan akan mengupas lebih dalam mengenai permasalahan yang ada sehingga menghasilkan solusi objektif.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian di Puskesmas dan saran untuk melakukan perbaikan kinerja pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA