

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga Pemerintah akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya Puskesmas dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi pelayanan publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin akurat dan cepat dalam pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Kantor Instansi akan memberikan pelayanan Kesehatan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi layanan kepada masyarakat umum, Puskesmas Kedawung Wetan memiliki masalah utama yaitu kualitas pelayanan di Puskesmas Kedawung Wetan belum maksimal sehingga menimbulkan citra yang kurang baik dari masyarakat. Fasilitas kesehatan yang kurang dan kedisiplinan pegawai masih belum optimal, sehingga memperhambat kelancaran pelayanan administrasi.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Algifari (2019:8) kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan aparatur

penyelenggara pelayanan publik. Karena kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit atau dapat dikatakan bahwa bagaimana cara seorang pasien mengevaluasi seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2018:55) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Apabila kualitas pelayanannya buruk maka akan berdampak pada kepuasan pasien.

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Selain kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja Menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2017:89) adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis merupakan harapan dan keinginan semua pihak, bukan saja dari pihak perusahaan yang ingin mencapai keuntungan dan kemajuan tetapi juga oleh masyarakat pada umumnya, terlebih dalam jasa pelayanan penyedia jasa kesehatan seperti puskesmas kedawung wetan yang sangat membutuhkan ketetapan dan kecepatan dalam penanganan pasien. Oleh karena itu, pegawai/perawat sebagai ujung tombak dalam pemberian pelayanan kepada pasien diharapkan selalu mempunyai disiplin kerja yang tinggi dan bekerja dengan penuh tanggung jawab. Sebagai contoh, Bagi perawat yang tidak disiplin dalam menangani pasien (bahkan dalam hitungan detik pun) akan sangat membahayakan keselamatan nyawa pasien.

Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan merupakan kantor atau instansi pelayanan publik. Puskesmas Kedawung Wetan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal.

Berdasarkan hasil pra-survei prosedur pelayanan di puskesmas Kedawung Wetan kurang jelas dengan tidak adanya petugas resepsionis yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pasien), sehingga masyarakat merasa Bingung saat pertama kali berobat di Puskesmas Kedawung Wetan. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya. Informasi yang diberikan oleh Puskesmas Kedawung Wetan kurang maksimal disebabkan karena tidak adanya petugas *Resepsionis* di Puskesmas Kedawung Wetan.

Jumlah pegawai yang tidak memenuhi standar juga menghambat proses pelayanan. Jumlah pegawai yang ada di Puskesmas Kedawung Wetan ada 42 pegawai. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan pegawai pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Kurangnya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan pada pegawai tentu akan banyak menghambat proses pelayanan yang ada di Puskesmas Kedawung Wetan. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai Puskesmas Kedawung Wetan selama pra survei sudah baik namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang keramahan pegawai Puskesmas Kedawung Wetan. Pegawai Puskesmas Kedawung Wetan dirasa masih kurang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, pegawai Puskesmas Kedawung Wetan masih membedakan masyarakat dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan, terkait disiplin kerja pegawai di Puskesmas

Kedawung Wetan masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Jam kerja pegawai Puskesmas Kedawung Wetan pukul 07.15 – 14.00 WIB tetapi terkadang pegawai Puskesmas Kedawung Wetan saat masuk kerja terlambat sampai jam 07.30 bahkan lebih, sehingga dalam hal ini menjadi kebiasaan buruk mereka. Kemudian jam operasional pelayanan yang diberikan yang mulai diantara pukul 08.00 yang menyebabkan masyarakat yang akan berobat menunggu lumayan lama, meskipun pegawai sudah melakukan absensi melalui *fingerprint* tetapi pada kenyataannya mereka mulai dilayani harus menunggu sekitar 20 – 25 menit. Dari kenyataan tersebut mendukung pegawai untuk tidak disiplin dan bekerja berdasarkan kebudayaan pegawai itu sendiri karena jika pegawai melakukan absensi *fingerprint* terlambat, maka sistem akan secara otomatis mempengaruhi gaji/honor yang mereka terima.

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa pegawai Puskesmas kedawung Wetan belum memberikan kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang baik kepada masyarakat. Sehingga pasien banyak yang merasa ketidak puasan, maka dari itu peneliti melakukan sebuah kajian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan”**.

### **A. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja secara Simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?

### **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan.
2. Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan.
3. Mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan.

### **C. Kegunaan Penelitian**

Untuk dapat menambah wawasan terhadap peneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja terhadap kepuasan pasien.

1. Bagi Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan sehingga dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan perubahan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Fakultas Ekonomi

Menambah referensi hasil penelitian bagi mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan.

3. Bagi Pihak Lain

Bagi pihak yang lain yang terkait masalah penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan literatur dan sebagai acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien.

