

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Pemerintah mengembangkan Puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang sebagian besar masih tinggal di pedesaan. Program kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk melindungi penduduknya (Muninjaya, 2011). Adapun program tersebut yaitu program kesehatan dasar dan program kesehatan pengembangan. Program kesehatan dasar dikenal dengan *The Basic Six* yang terdiri dari promosi kesehatan, Kesehatan lingkungan, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), pelayanan gizi, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular dan pengobatan dasar. Sedangkan program kesehatan pengembangan adalah program lain yang sesuai kondisi, masalah dan kemampuan Puskesmas setempat (Alamsyah, 2011).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan kesehatan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati, 2010).

Solomon (1985) dalam Karyati (2008) menyatakan, perilaku konsumen dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama. Konsumen yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Karena minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya.

Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan serta mereka akan menggunakan jasa itu kembali (Solomon dalam Karyati, 2008). Hal ini ditegaskan oleh Tjiptono (2002) dalam Trimurthy (2008), bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pemberi pelayanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi pelayanan. Oleh karena itu, mutu pelayanan yang baik dapat dilihat dari minat pembelian ulang yang muncul pada diri pelanggan. Sementara konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain. Sehingga puskesmas akan kehilangan banyak pasien yang akhirnya pasien akan beralih ke pelayanan kesehatan yang lainnya yang memenuhi harapan pasien.

Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan pasien. Kualitas layanan ini dapat dinilai dengan lima dimensi yaitu a) *tangibles* (bukti fisik), b) *reliability* (kehandalan), c) *responsiveness* (daya tanggap), d) *assurance* (jaminan), e) *emphaty* (empati). (Zeithmal,2006)

Hasil penelitian Abadi, Darmawansyah, dan Jabbar (2014) di Puskesmas Jongaya Kota Makassar didapatkan, variabel yang berhubungan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Jongaya Makassar adalah

tangible ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,001$), *competence* ($p=0,000$), dan *communication* ($p=0,004$).

Organisasi yang sukses adalah organisasi yang konsisten dalam melaksanakan suatu strategi, di mana peran sumber daya manusia dan tingkat kedisiplinan menentukan keberhasilan seseorang. Disiplin waktu menentukan kualitas kerja dalam prioritas pelayanan kesehatan. Tujuan disiplin waktu bagi pelayanan kesehatan yaitu untuk menjamin terpeliharanya tata tertib, dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya (Avriyanto, 2012). Jika penggunaan waktu kurang tepat, tentunya pelayanan akan tertunda dan mencerminkan tenaga kesehatan belum semaksimal mungkin membantu dalam proses penyembuhan klien (Kasim, Robot dan Hamel, 2013).

Hasil penelitian Kasim, Robot dan Hamel (2013) tentang disiplin waktu di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupaten Banggai Kepulauan didapatkan data sebanyak 21 petugas 32 orang (65,6%) memiliki disiplin waktu yang kurang baik. Dari 20 petugas tersebut, sebanyak 60% petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kinerjanya kurang baik.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman (2015), dari 25 Puskesmas yang ada di Kabupaten Sleman dan memberikan pelayanan rawat jalan, jumlah kunjungan paling sedikit terdapat di Puskesmas Cangkringan. Jumlah kunjungan pada tahun 2014 paling sedikit yaitu sekitar 19.520 orang. Pada tahun 2015 jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan mengalami kenaikan yaitu sekitar 25.052 orang. Sedangkan pada tahun 2016 jumlah kunjungan rawat jalan sekitar 20438 orang. Hasil studi pendahuluan kepada 39 petugas didapatkan data dari 3 petugas datang terlambat dan minat kunjungan ulang didapatkan data dari 10 orang 6 diantaranya berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat jalan dan 4 orang diantaranya tidak berminat kembali memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan karena masalah transportasi, puskesmas sedikit jauh dari pemukiman dan pelayanan sedikit lama.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Disiplin Waktu Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Cangkringan”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Hubungan Disiplin Waktu Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Cangkringan? “.

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan disiplin waktu dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui disiplin waktu pegawai di Puskesmas Cangkringan.
- b. Mengetahui minat pasien untuk pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas cangkringan.
- c. Mengetahui keeratan hubungan disiplin waktu dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas cangkringan.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai, serta dapat memberikan pelayanan dengan baik agar masyarakat berminat kembali untuk pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan.

2. Bagi Masyarakat

Banyaknya petugas di puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Pelayanan yang maksimal dapat membuat masyarakat merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh puskesmas. Sehingga masyarakat berminat untuk kembali berobat ke puskesmas.

3. Bagi Perawat

Memberikan masukan bagi perawat sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu sebagai bentuk tanggung jawabnya terhadap pelayanan kesehatan dan selalu menjaga kedisiplinan dalam bekerja.

4. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk penelitian lebih lanjut dan dapat dijadikan perbandingan atas penelitian yang berkaitan dengan hubungan disiplin waktu dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan.

E. Keaslian penelitian

1. KasimS, Robot F,Hamel R. (2013). meneliti tentang “ Hubungan Disiplin Waktu Dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tataba Kec.Buko Kabupaten Banggai Kepulauan”. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Jumlah responden sebanyak 32 petugas. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode *accidental sampling* dan sama pada variabel bebas tentang disiplin waktu. Perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada tujuan penelitian, variabel bebas, uji statistik, lokasi, sampel dan waktu penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara disiplin waktu dengan kinerja pelayanan kesehatan dengan kategori tepat waktu (baik) = 10 (83,8%), tepat waktu (kurang baik) = 2 (16.7%). Sedangkan disiplin waktu dengan kategori lambat (baik) = 8 (40%), lambat (kurang baik) = 12 (60%).
2. Jabbar K, Darmawansyah, Abadi Y. (2014) meneliti tentang “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jongaya Kota Makassar”. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*

dengan simple random sampling. Jumlah responden sebanyak 100 pasien. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan variabel terikat yaitu minat pemanfaatan ulang kembali pelayanan rawat jalan. Instrumen penelitiannya menggunakan kuesioner. Perbedaan dari penelitian ini adalah dari jumlah respondennya, waktu dan tempat penelitian. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan disiplin waktu dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan. Lokasi penelitian di Puskesmas Cangkringan dengan sampel 94 orang.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA