

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan sarana kesehatan organisasi dilingkungan Kecamatan Lakea Kabupaten Buol untuk menjalankan tugas pelaksanaan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah untuk memberi tanggung jawan serta wewenang di bidang kesehatan, sebagaimana tugas yang diberikan perawat Kesehatan dalam fungsi mengembangkan serta membina kesehatan masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dalam bentuk kegiatan pokok dan menyeluruh serta terpadu di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan fungsinya puskesmas harus melakukan yang meliputi peningkatan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan salah satu upaya yang dilakukan perawat puskesmas.

Dinas Kesehatan Masyarakat Puskesmas yang didirikan oleh pemerintah daerah untuk memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang dituntut untuk memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai tugas dalam bentuk pengabdian terhadap pemerintah dan masyarakat yang memerlukan pengobatan dan jasa kesehatan serta biaya yang terjangkau. Terkadang karena biaya murah inilah yang dikhawatirkan pelayanan Puskesmas tidak seperti yang diharapkan oleh pasien oleh karena itu sangat perlu suatu konsep berwawasan pelanggan

atau pasien dimana Puskesmas dapat memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. (Sidanty, 2015).

Bila usaha yang dilakukan oleh perawat untuk bisa mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik belum tentu sama seperti yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan yang dirasakan tergantung dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima maka pasien akan lebih puas, yang harus diperhatikan oleh pelayanan dokter misalnya ketanggapan keluhan pasien agar secepatnya ditangani serta menjelaskan informasi yang lebih jelas terhadap pasien. Keyakinan dalam kemampuan dan pengetahuan untuk menetapkan penyakit diagnosis serta keterampilan perawat dan pelayanan lainnya dengan bekerja dan bersikap lebih sopan, percaya, ramah, jaminan keamanan, serta kenyamanan dalam melakukan perawatan.

Kualitas jasa yaitu sikap keinginan dan keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan dalam konsumen apa yang di evaluasi dan harapan yang dirasakan juga bisa diartikan tingkat perasaan seseorang terhadap kinerja yang dan prosedur dengan harapan, puas atau tidak puasnya konsumen yang merupakan perbedaan atau harapan serta kinerja yang dirasakan dan apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan harapan yang baik maka konsumen akan merasa lebih puas. Dengan demikian

baik tidaknya kualitas jasa yaitu tergantung dari kemampuan penyedia jasa serta memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Oleh sebab itu yang harus diutamakan adalah keselamatan serta kepuasan pelanggan agar tidak menuntut banyak dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk melakukan inovasi secara terus menerus dan yang berhubungan antara puskesmas dengan pasien akan selalu baik. Dan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan apa yang diharapkan oleh pelanggan atau pasien kepada puskesmas tersebut (Hasibuan 1999).

Kinerja perawat adalah faktor yang sangat penting bagi suatu puskesmas untuk meningkatkan kinerja guna untuk mencapai tujuan organisasi. dan penerapan disiplin perawat agar bisa meningkatkan kinerja dan disamping itu juga perlu didukung lingkungan kerja yang baik dan dapat menunjang keselamatan, keamanan, kelancaran, kebersihan dan kenyamanan dalam menjalankan tugas yang dibebankan dapat menjadi tanggung jawabnya (Sidanti, 2015).

Tenaga perawat dipuskesmas merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan, tenaga perawat berperan utama untuk mempunyai kedudukan dalam menjalankan roda kehidupan pelayanan kesehatan puskesmas terhadap masyarakat harus memiliki sumber daya manusia pelayanan dan sikap profesional untuk membangun kepercayaan masyarakat dan pelayanan yang dilakukannya. Tenaga perawat puskesmas adalah salah

satu organisasi yang menyediakan jasa dan pelayanan kesehatan yang selalu memberikan kualitas yang terbaik bagi masyarakat (Hafizurrachman, 2009). Motivasi adalah suatu proses yang mengarahkan dan membangkitkan semangat untuk bekerja, dan pencapaian tujuan pada motivasi yang tinggi untuk mengembangkan efesiensi tenaga perawat bahwa keadilan dapat meningkatkan kepuasan kerja, karena kepuasan kerja akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka (Hasibuan, 1999).

B. Rumusan Masalah

1. Apakah keadilan distributif kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat dipuskesmas?
2. Apakah keadilan distributif kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat dipuskesmas?
3. Apakah keadilan prosedural kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat dipuskesmas?
4. Apakah keadilan prosedural kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat dipuskesmas?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat dipuskesmas?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian saya yaitu untuk mengetahui pengaruh keadilan distributif, keadilan prosedural dan kompensasi terhadap kepuasan dan kinerja perawat di puskesmas.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis pengaruh keadilan distributif kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat dipuskesmas.
- b. Untuk menganalisis pengaruh keadilan prosedural kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat dipuskesmas.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan kinerja perawat dipuskesmas.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah khasanah penelitian-penelitian terdahulu
- b. Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan motivasi bagi pengembangan teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) kinerja perawat dipuskesmas.
- b. Diharapkan dapat memberikan manfaat didalam perencanaan atau penyusunan strategi bagi peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya kinerja perawat dipuskesmas.