

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang Penelitian**

Perilaku manusia terbentuk dari pembawaan sejak ia dilahirkan, memahami perilaku manusia adalah suatu hal yang sangat sulit karena mempunyai perilaku yang berbeda-beda. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku, maka perilaku dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu perilaku interen dan eksteren. Perilaku interen yaitu perilaku yang berasal dari dalam diri individu. Sedangkan perilaku eksteren yaitu perilaku yang berasal dari luar/lingkungan misalnya keluarga, masyarakat ataupun ketika seseorang bergabung dalam suatu organisasi dan menjadi aparatur dalam organisasi tersebut. Perilaku aparat adalah fungsi dari interaksi person atau individu dengan lingkungannya. Bathoro (2011:15).

Perilaku aparat merupakan hal yang sangat penting serta berpengaruh besar dalam upaya untuk meningkatkan tingkat kemajuan organisasi terutama dalam hal pelayanan, khususnya yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat (pasien) pastinya harus memperhatikan sikap atau perilaku dari setiap aparat agar masyarakat yang berobat mempunyai kesan baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Fritzsimmmons (dalam Mulyadi dkk, 2016: 35) Pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Karena penerima pelayanan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan, tapi efeknya

dapat disimpan terus oleh pengguna. lebih lanjut Mulyadi dkk, (2016:36) mengemukakan bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum pelayanan yang diberikan digunakan oleh pengguna.

Seperti halnya pada Puskesmas Tilango yang merupakan salah satu puskesmas yang menjadi penelitian peneliti yang beralamatkan di Jln Rajawadi Palapa Desa.Tilote Kec.Tilango. Puskesmas Tilango bergerak di bidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat, juga sebagai salah satu pelayanan dasar dan terdepan di Kec.Tilango, memberikan pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap secara terpadu pada masyarakat dalam upaya untuk mengatasi masalah kesehatan, serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Hal ini terlihat pada Puskesmas Tilango semua tugas maupun arahan dan tanggung jawab semuanya sudah diatur dalam struktur organisasi untuk dijalankan sebagai mana mestinya. Adapun yang menjadi Visi dari Puskesmas Tilango yakni “Masyarakat sehat partisipasif dan profesionalisme pelayanan kesehatan”. Mengenai Profesionalisme pelayanan kesehatan perlu digaris bawahi bahwa dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti Visi ini belum sesuai dengan harapan ataupun kenyataan yang ada sebab, sering kali ditemukan berbagai masalah yang timbul terutama pada pelayanan pasien yang datang untuk berobat di Puskesmas antara lain:

1. penggunaan waktu pelayanan, pasien harus menunggu waktu satu jam atau bahkan lebih untuk dilayani oleh dokter.

2. Lebih mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan pasien yang datang untuk berobat dalam hal ini dokter melakukan aktivitas seperti makan, minum dan lain sebagainya, pada saat jam kerja masih berlangsung.
3. Meski sudah menimbulkan protes/komentar dari para pasien kesadaran petugas pelayanan untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan tidak mengalami perubahan

Visi dari Puskesmas Tilango ini akan bisa berjalan dengan baik apabila ada kesadaran pada setiap aparatur pelayanan puskesmas tilango terhadap tanggung jawab yang diberikan, dengan memperbaiki sikap atau perilaku dari setiap pegawai agar pelayanan dapat berangsur baik dan memuaskan. Untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan kesehatan yang dilakukan puskesmas kepada pasien yang datang berobat, maka dibutuhkan penilaian dari sisi konsumen yaitu dari aspek kepuasan pasien, terutama terhadap pelayanan kuratif. Bila pelayanan kesehatan baik biasanya pasien akan puas dan tetap memilih sarana pelayanan tersebut sebagai tempat berobat. Pohan (dalam Jalimun dkk, 2014:901).

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan (pasien) dicapai apabila penerima pelayanan (pasien) memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan

berikut pemaparan data Pelayanan Puskesmas Tilango beserta absen 3 (tiga) tahun terakhir sbb:

**Tabel 1.1**

**Daftar Pelayanan Yang ada di Puskesmas Tilango**

Daftar Pelayanan	Kepuasan Pelayanan	
	Puas	Tidak puas
1. Pelayanan Rawat Inap	750%	35%
2. Pelayana UGD	80%	20%
3. Pelayanan kebidanan	70%	30%
4. Poli Umum	40%	60%

*Sumber Data : Puskesmas Tilango Kec.Tilango Kab.Gorontalo Tahun 2016*

Dari data diatas ada sekitar 6 (35%) diantara 17 orang yang pernah dirawat sering tidak puas terhadap pelayanan rawat inap yang ada dipuskesmas Tilango, termasuk kategori sering. Begitu pula dengan pelayanan UGD ada sekitar 20% (3 orang) yang mengatakan bahwa pelayanan yang ada di puskesmas kurang memuaskan dan termasuk kategori kurang puas dan 30%(5orang) dari pelayanan kebidanan masyarakat mengatakan bahwa pelayanan belum memuaskan dan tidak sesuai yang diharapkan termasuk kategori tidak puas dan yang terakhir poli umum ada sekitar 60%(10orang) yang sering puas terhadap pelayanannya, dimana ada pada saat-saat tertentu masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Begitu juga rekapan absen dapat dijelaskan bahwa tahun 2014 memperoleh presentase kehadiran 88%, 2015 66,18% dan 2016 memperoleh presentase kehadiran pegawai 77,9 % pertahun.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, menunjukkan kecenderungan ketidakpuasan layanan medis, yang dilakukan oleh pegawai maupun petugas medis di Puskesmas Tilango. Sehingga hal ini menimbulkan antipasti dari masyarakat yang

diakibatkan oleh kurangnya tanggung jawab petugas medis dalam melayani pasien. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Tilango”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas yang menjadi identifikasi masalah adalah sbb :

1. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa pelayanan bagi pasien di Puskesmas Tilango saat berobat cenderung kurang memuaskan.
2. Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa pelayanan masih cenderung rendah dengan presentase 50% belum puas.
3. Dalam proses penggunaan waktu layanan bagi pasien cenderung beresiko waktu tunggu diatas waktu 1 jam perhari saat dilayani di Puskesmas

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas adapun yang diangkat menjadi rumusan masalah adalah, apakah perilaku aparaturnya berpengaruh terhadap kepuasan Pelayanan pasien

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji lebih dalam tentang pengaruh Perilaku Aparatur terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terbagi atas dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penulis mengharapkan agar dapat memberikan manfaat serta kegunaan teori yang ada di dalamnya sebagai tambahan ilmu untuk pembaca

##### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai salah satu masukan yang positif bagi Puskesmas Tilango yang menjadi penelitian saya guna untuk membangun lebih baik pelayanan yang ada di dalamnya sehingga mengurangi keluhan dari masyarakat dan dapat menjadi salah satu acuan untuk membangun pelayanan yang sebaik-baiknya.