

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi dalam usaha mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal. Upaya kesehatan yang semula dititik beratkan pada penyembuhan penderitaan secara berangsur-angsur berkembang kearah keterpaduan upaya kesehatan yang menyeluruh. Oleh karena itu, pembangunan kesehatan yang menyangkut upaya peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) harus dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan, serta bersama antara Pemerintah dan masyarakat (Bastian, 2008).

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan pemerintah yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata. Pelayanan kesehatan masyarakat lebih mengutamakan pelayanan promotif dan preventif dengan pendekatan kelompok masyarakat serta sebagian besar diselenggarakan bersama masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas Puskesmas (Departemen Kesehatan, 2002).

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini

ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain ternyata kondisi kualitas saat ini masih kurang. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan dalam membuat perencanaan pelayanan kesehatan serta sikap perilaku dalam mengantisipasi permasalahan kesehatan yang terjadi, ternyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwa masih lemahnya tingkat kinerja aparatur pelayanan public dalam pelayanan kesehatan (Fahriadi, 2003).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Kinerja individu maupun kelompok karyawan merupakan kontribusi untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi, sebab kinerja organisasi merupakan sekumpulan prestasi-prestasi yang diberikan oleh seluruh bagian yang terkait dengan aktivitas bisnis.

Peranan kader sangat penting karena kader bertanggung jawab dalam pelaksanaan program posyandu. Bila kader tidak aktif maka pelaksanaan posyandu akan menjadi tidak lancar dan akibatnya status gizi bayi atau balita (Bawah Lima Tahun) tidak dapat dideteksi secara dini dengan jelas. Hal ini secara langsung akan mempengaruhi tingkat keberhasilan program posyandu khususnya dalam pemantauan tumbuh kembang balita. Pada tahun 2007, lebih kurang

250.000 posyandu di Indonesia hanya 40% yang masih aktif dan diperkirakan hanya 43% anak balita yang terpantau status kesehatannya (Martinah, 2008).

Kepuasan terjadi sebagai hasil berpengaruhnya antara keterampilan, pengetahuan, sikap dan penyediaan sarana. Tingkat kepuasan juga sangat subyektif, antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain (Winarti, 2007).

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan pelayanan terhadap populasi sasaran (Hasibuan, 2008).

Adapun penelitian relevan adalah penelitian yang berjudul Pengaruh loyalitas dan kepuasan pasien terhadap Kinerja kader dalam asuhan keperawatan pasien rawat inap rumah sakit swasta Jogjakarta. Terdapat pengaruh kepuasan dengan kinerja perawat dalam asuhan keperawatan (Edi Dharmana, 2014).

Jumlah penduduk yang ada di wilayah kerja Puskesmas Tilongkabila tahun 2016 adalah 9082 jiwa (data BPS), angka ini menunjukkan peningkatan jumlah penduduk dibandingkan dengan tahun 2015 sebanyak 9.791 jiwa, dengan suku terbesar adalah suku Gorontalo.

Kader kesehatan yang berada di wilayah kerja Puskesmas Tilongkabila adalah masyarakat setempat yang berada di tujuh desa tersebut yang dipilih dan

dipercaya oleh Masyarakat atau aparat Desa tersebut untuk menangani masalah - masalah kesehatan yang berada di desa itu sendiri. Sesuai hasil wawancara awal dengan 5 orang kader pada tanggal 5 januari 2018 bahwa yang menjadi salah satu masalah dialami kader kesehatan yaitu minimnya uang transport atau honorarium yang diterimakan, sehingga kurang memberikan semangat atau motivasi untuk melaksanakan tugas sebagai Kader kesehatan. Selain itu makin meningkatnya jumlah pasien yang harus dilayani sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Dengan demikian dapat diprediksi melalui pengukuran kinerja ditemui hasil kerja kader yang belum optimal sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Namun hal tersebut masih perlu dibuktikan melalui suatu penelitian dan penulis tertarik dengan mengangkat judul **“Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Kader Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tilongkabila”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum optimalnya kinerja Kader kesehatan di Puskesmas Tilongkabila yang disebabkan oleh jaminan finansial yang sangat minim.
2. Adanya keluhan masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang tidak efektif seperti keterlambatan dalam pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah yaitu Apakah ada Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Kader Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tilongkabila?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Ingin mengetahui Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Kader Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tilongkabila.

2. Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tilongkabila.
2. Menganalisis pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tilongkabila.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan data teraktual terkait Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja kader kesehatan di Puskesmas Tilongkabila.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi instusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi peneliti berikutnya tentang Pengaruh tingkat

kepuasan pasien terhadap kinerja kader kesehatan di Puskesmas Tilongkabila.

2) Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja kader kesehatan di Puskesmas Tilongkabila.

3) Bagi instansi yang terkait

Sebagai bahan informasi dan kajian bagi semua pihak yang berkepentingan Terutama bagi puskesmas dan para kader kesehatan