

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja Perawat Desa secara umum merupakan tenaga kesehatan yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di desa. Perawat desa memiliki peran sebagai fasilitator masyarakat desa mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan terpadu ini. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi saat ini adalah ke tidakpuasaan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, didesa dikarenakan masih kurangnya kinerja petugas kesehatan desa dalam hal ini keterbatasan tenaga perawat desa, kurangnya jadwal yang rutin, kurang adanya sarana dan prasarana kesehatan yang lengkap, keterampilan perawat desa, kurangnya komunikasi dan lain sebagainya. Pada saat ini kinerja perawat menjadi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja perawat diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. (Usman, 2016).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan masyarakat dapat diukur dari hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan. Setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat dibentuk oleh 14 (empat belas) indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya

pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan dan keamanan pelayanan. (Thamrin, Francis, Parendreng, Tasnim, Budhiarta, & Muttaqin 2019).

Tingginya prevalensi ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja perawat desa yaitu 78,97.% disebabkan banyak faktor salah satunya karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, dan dari tenaga kesehatannya itu sendiri, sedangkan standar kepuasan masyarakat dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja perawat poskesdes Dinkes kota cimahi (2018) Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan masyarakat yaitu 95% (Petunjuk Teknis Pengembangan dan Penyelenggaraan Pos Kesehatan Desa Kemenkes 2022)

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap tingkat kinerja perawat desa diberbagai negara, di Kenya menyatakan 40,4 % kepuasan masyarakat terhadap kinerja perawat desa, di India menyatakan 34,4 % kepuasan masyarakat terhadap kinerja perawat desa. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan masyarakat, 42,8% di Maluku Tengah dan Sumatra Barat 44,4% (Riska, Kumari, Idris, Bhushan, Khanna, Agarwal, & Singh 2017).

Berdasarkan hasil penelitian Ayu (2016) tentang Pengaruh Kinerja Perawat Desa Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat di wilayah kerja Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung diketahui bahwa menurut masyarakat kinerja perawat desa dalam kategori puas yaitu sebanyak 58,4%. Dan menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 41,6%. Sedangkan menurut Yustisia (2017) tentang Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Perawat Desa Dengan Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 10,2% dengan kinerja perawat desa yang sangat baik, 38,8% pada kategori baik, 20,4% pada kategori cukup, dan 30,6% dengan kinerja

perawat desa dalam kategori kurang baik sehingga dihasilkan sebanyak 61,2% dengan kategori puas, 38,8% dengan kategori tidak puas.

Berdasarkan survey data awal pada tanggal 13 mei 2023 wilayah kerja Puskesmas Bodag Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek jumlah perawat desa yang aktif di Desa Tangkil yaitu 1 orang. Dari jumlah seluruh warga Desa yang ada Di Posyandu yaitu 467 dengan minimnya jumlah perawat yang ada di desa tersebut masyarakat kurang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik. Disamping itu juga keterlambatan perawat desa berkunjung dari rumah ke rumah menjadi salah satu kendala. Kemudian saya menemui masyarakat yang mengalami kecelakaan dengan keadaan kritis membutuhkan penanganan medis segera. Dalam hal itu masyarakat kesulitan untuk mendapatkan perawatan medis segera yang dikarenakan beberapa faktor diatas. Berdasarkan hasil survey tanya jawab dengan 5 ibu mengatakan bahwa komunikasi antara perawat desa dengan masyarakat sering terjadi kesalahpahaman oleh karena disebabkan jadwal yang kurang terpadu. Selain itu juga karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai sehingga beberapa ibu mengatakan 3 ibu mengatakan cukup puas dengan kinerja perawat, 2 ibu mengatakan puas dengan kinerja perawat desa.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi dinas kesehatan kabupaten atau kota. Puskesmas mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Upaya kesehatan wajib puskesmas yang disebut juga sebagai basic six meliputi usaha promosi kesehatan, upaya kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana. Disamping itu upaya perbaikan gizi masyarakat, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, serta pengobatan. Puskesmas juga mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan melalui fungsinya sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. (Jusmiati 2020).

Puskesmas Bodag merupakan puskesmas yang berada pada daerah terpencil yang disitu sarana dan prasarananya kurang memadai. sehingga masyarakat kesulitan dalam menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pada masyarakat setempat disarankan untuk melakukan rujukan jika harus mendapatkan penanganan yang lebih intensif ke Rumah Sakit yang lebih berkualitas. Wilayah kerja Puskesmas Bodag terdapat beberapa desa mulai dari Desa Kertosono, Bodag, Barang, Sawahan, Manggis, Tangkil dan Depok.

Berdasarkan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengamanatkan bahwa pembangunan kesehatan harus ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang berhak atas kesehatan dan setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumberdaya di bidang kesehatan.

Untuk memudahkan bagi masyarakat yang jauh dari puskesmas induk, salah satu upayanya membuat pengembangan Desa dan Kelurahan Siaga Aktif. Dalam Kepmenkes Nomor 1529 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengembangan Desa dan Kelurahan Siaga Aktif disebutkan bahwa salah satu kriteria desa dan kelurahan siaga aktif adalah adanya kemudahan akses masyarakat ke sarana pelayanan kesehatan (Poskesdes, Puskesmas Pembantu, Puskesmas atau sarana kesehatan lainnya) dan pengembangan UKBM yang melaksanakan surveilans berbasis masyarakat. Seperti yang termuat dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1529/Menkes/SK/X/2010 tentang Pedoman Umum Pengembangan Desa dan Kelurahan Siaga Aktif. DPW PPNI Sultra membuat sebuah program yaitu “Program Satu desa Satu Perawat”. Program ini bertujuan untuk mewujudkan program pemerintah yaitu pengembangan desa siaga. Perawat desa berfungsi untuk mengimplementasikan komponen dalam desa siaga yang meliputi: mendekatkan pelayanan kesehatan dasar, memfasilitasi

pemberdayaan masyarakat dan meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS). Peran perawat desa sangat strategis dalam pencegahan penyakit, melalui upaya pencegahan primer seperti promosi kesehatan (*health promotion*). Perawat desa akan lebih menekankan upaya peningkatan kesehatan melalui Pendidikan kesehatan baik yang dilakukan secara individu, keluarga melalui kunjungan rumah dan penyuluhan kesehatan di masyarakat. Kegiatan pelayanan kesehatan masyarakat di desa, menjawab tantangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya masyarakat yang tidak mampu mengakses fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas. Maka untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja perawat desa maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap tenaga kesehatan atau perawat desa tersebut.

Dari uraian diatas maka saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisa Kinerja Perawat Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Tangkil Di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Bodag Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalahnya, yaitu: “ Apakah ada pengaruh kinerja perawat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Tangkil di Posyandu wilayah kerja Puskesmas Bodag Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek .

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisa pengaruh kinerja perawat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Tangkil Di Posyandu wilayah kerja Puskesmas Bodag Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Kinerja Perawat Desa di Desa Tangkil Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek
- b. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Tangkil Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek
- c. Menganalisa Pengaruh Kinerja Perawat Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Tangkil Wilayah Kerja Puskesmas Bodag Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek.

D. Manfaat Penelitian

1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyongkong perkembangan pengetahuan dibidang ilmu keperawatan, khususnya pengetahuan terkait kiner perawat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini di harapkan mampu menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan dan keterampilan teknis di bidang metodologi penelitian pada umunya dan kajian mengenai kinerja perawat desa dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagi Responden

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan tentang perlunya peningkatan kinerja perawat desa untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan bacaan dan wawasan bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa keperawatan dalam hal perkembangan dan upaya peningkatan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

d. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan bacaan dan wawasan bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa keperawatan dalam hal perkembangan dan upaya peningkatan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

e. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan (Puskesmas)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi tentang kinerja perawat desa, terutama kepuasan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan setiap saat.

f. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan data dasar bagi penelitian selanjutnya tentang kinerja perawat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa setempat.

E. Keaslian Penelitian

Pada penelitian sebelumnya ada beberapa perbedaan dengan penelitian penulis diantaranya dari jurnal

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Penulis, Judul, Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
Teguh Heri Widodo, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Variabel Independen : Kualitas pelayanan kesehatan Variabel Dependen :	Kuantitatif dengan melalui wawancara, kuisisioner (angket), observasi dan studi	Hasil penelitian didapat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara	-Variabel bebas pada penelitian sebelumnya yaitu kualitas pelayanan kesehatan dan pada

Di Puskesmas Puspahiang Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya , 2022	Kepuasan masyarakat	dokumentasi	kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan di puskesmas puspahiang.	penelitian sekarang yaitu kinerja perawat desa -Lokasi penelitian sebelumnya di Puskesmas Puspahiang Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya dan pada penelitian sekarang di Desa Tangkil Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek
Noberta Feri, Noora Fithriana. Pengaruh Kinerja Tenaga	Variabel Independen : Kinerja Tenaga Kesehatan	Penelitian Kuantitatif dengan Teknik sampling simple	Hasil penelitian didapat bahwa kinerja tenaga kesehatan	-Variabel bebas pada penelitian sebelumnya yaitu kinerja

Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), 2019	Variabel Dependen : Kepuasan Masyarakat	random sampling	berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.	tenaga kesehatan dan pada penelitian sekarang yaitu kinerja perawat desa -Lokasi penelitian sebelumnya ada di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dan pada penelitian sekarang di Desa Tangkil Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek
Nurul Laili, Farida Hayati.	Variabel Independen : Optimalisas	Wawancara dan Kuesioner	Hasil penelitian didapat bahwa	-pada pelayanan tenaga kesehatan

Strategi Optimalisasi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Tenaga Kesehatan Masa Pandemi, 2022	i Kepuasan Masyarakat Variabel Dependen : Pelayanan Tenaga Kesehatan Masa Pandemi		kepuasan masyarakat terhadap kinerja tenaga kesehatan dapat mempengaruhi persepsi masyarakat dan mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap tindakan yang dilakukan.	sebelumnya yaitu masa pandemic dan pada penelitian sekarang tidak pada masa pandemi
--	--	--	---	---

Muhammad Nurhidayat, M. Arifki Zainaro. Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien, 2020	Variabel Independen : Kinerja Petugas Kesehatan Variabel Dependen : Tingkat Kepuasan Pasien	Penelitian Kuantitatif dengan desain korelatif cross sectional	Hasil penelitian didapat bahwa terdapat petugas kesehatan yang mempunyai kinerja baik, namun masih ada yang tidak puas, hal ini dikarenakan faktor pelayanan yang kurang baik serta biaya yang terlalu mahal serta proses semua pelayanan yang lama.	-Variabel bebas pada penelitian sebelumnya yaitu kinerja petugas kesehatan dan pada penelitian sekarang yaitu kinerja perawat desa -Variabel terikat pada penelitian sebelumnya yaitu tingkat kepuasan pasien dan pada penelitian sekarang yaitu tingkat kepuasan masyarakat
---	---	---	---	--