

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi kedisiplin merupakan suatu kesadaran akan kewajiban pegawai untuk menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Disiplin kerja merupakan dimana suatu keadaan orang yang bergabung dalam organisasi harus patuh terhadap peraturan yang berlaku dengan lapang dada, sedangkan kerja merupakan semua aktivitas yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Tumanan et al., 2018). Sehingga Disiplin kerja dapat menentukan kualitas pelayanan dalam prioritas pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat khususnya di Puskesmas adalah tentang disiplin kerja atau penggunaan waktu pelayanan. Hal ini akan terjadi masalah jika penggunaan waktu menjadi kurang tepat sehingga pelayanan akan tertunda dan menggambarkan tenaga kesehatan belum maksimal di mata masyarakat (Kasim et al., 2013).

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara perawat dengan pasien yang menguntungkan bagi penyedia jasa

pelayanan kesehatan tersebut. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan mutlak diperlukan adanya pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2003).

Di PT. Telecommunication Indonesia yang merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak di pelayanan telekomunikasi dan layanan internet di wilayah Indonesia, dengan di bawah kendali oleh negara Indonesia. Yang diketahui jumlah pegawai pada tahun 2018 sebanyak 228 pegawai. Dari hasil penelitian didapatkan Pegawai PT. Telecommunication cenderung terlambat dan absensi tinggi sebanyak setiap bulan. Sehingga data yang di peroleh dari standar absensi dan tidak adanya karyawan adalah 4% setiap bulan, hal ini juga merupakan penyebab kualitas pegawai tidak optimal yang ditandai dengan keluhan klien terhadap layanan telekomunikasi yang tidak tepat waktu, pegawai yang berada di lapangan tidak dapat di awasi dengan ketat. Pegawai yang tidak sesuai dengan waktu istirahat yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Mengenai hal tersebut ini berarti diketahui bahwa dari sisi disiplin waktu, memiliki kedisiplinan yang rendah (Parashakti et al., 2018).

Sedangkan para pegawai yang mematuhi tata tertib yang baik, semangat/etos kerja, moral kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan juga akan meningkatkan kinerja layanan. Sehingga ini yang akan mendukung untuk tercapainya tujuan perusahaan pegawai dan masyarakat. Tanpa adanya disiplin kerja itu untuk pegawai yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal (Tata et al., 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh (Muharsih, 2016), yang menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan kerja yang sangat rendah, dilihat dari pegawai yang masuk kantor terlambat dan pulang lebih awal dari waktu yang telah ditetapkan. Dari ketentuan masuk kerja jam 07.30 WIB dan pulang 15.30 WIB, yang ditandai dengan absensi kehadiran. Dari hal tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan yang tidak berkualitas serta masih banyak karyawan yang melanggar peraturan di tempat kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan Nyangun, (2017) yang berjudul disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di dinas tenaga kerja kabupaten Kutai Barat. Kemudian besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di dinas tenaga kerja yaitu sebesar 8%, yang berarti bahwa sisanya 92% dipengaruhi faktor-faktor lain. Sehingga layanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Firdaus, 2018).

Puskesmas Puri yang terletak di desa Tangunan, kecamatan Puri, kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. Puskesmas Puri merupakan Puskesmas yang dapat melayani berbagai program kesehatan. Sarana yang disediakan adalah Ruangan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sekitar, diantaranya adalah poli umum, poli KIA & KB, poli gigi, poli gizi, ruang bersalin, ruang laboratorium, apotek, unit gawat darurat, ruang isolasi dan rawat inap.

Pada saat pegawai datang ke kantor jam 07.30 diwajibkan untuk cek lock terlebih dahulu. Jumlah pegawai yang ada di Puskesmas sebesar 50 orang

dengan rincian: 50 pegawai. Berdasarkan data *finger print* maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.1 jumlah absen finger print bulan September – bulan November 2019 Puskesmas Puri Mojokerto

No	Bulan	Datang Ke Kantor (Orang) %	Pulang Ke Kantor (Orang) %
1	Oktober		
	Tepat Waktu	42 (84%)	41 (82%)
	Terlambat	5	3
	Ijin	3	6
2	November		
	Tepat Waktu	41 (84%)	40 (80%)
	Terlambat	1	1
	Ijin	8	9
3	Desember		
	Tepat Waktu	43 (86%)	41(82%)
	Terlambat	2	1
	Ijin	5	8

**Sumber: UPT Puskesmas puri**

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, dari data absensi tersebut jumlah petugas kesehatan yang hadir sudah mencapai 86% petugas kesehatan yang hadir tepat jam kerja, sedangkan sisanya yang 14% terlambat atau ijin tidak masuk. Target yang diharapkan adalah bisa mencapai 100% tingkat kehadiran dan pulang kerja bisa tepat pada jam pulangny. Walaupun tingkat keterlambatan hanya 14% saja. Namun hal ini akan berdampak terhadap kinerja pelayanan yang tentunya juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas. Oleh karena itu, penerapan disiplin kerja kepada pegawai akan mampu menumbuhkan semangat pegawai dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut (Rima Dwining

Tyas, 2018). Sehingga dari ketidak disiplin tersebut dapat berdampak negatif terhadap pelayanan kerja dan juga beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap kedisiplinan pegawai adalah kondisi seseorang, motivasi dan kepemimpinan (Simatupang, 2015).

Solusi yang bisa dilakukan agar semua pegawai dapat datang sesuai institusi pemerintahan adalah dengan pemberian sanksi secara lisan dan sanksi secara tertulis, sehingga pegawai jera dalam melakukan pelanggaran. Apabila pegawai masih melakukan pelanggaran yang di berikan pimpinan memberikan sanksi berupa hukuman lebih berat dengan memberikan dilakukannya pemecatan (Havraco & Palembang, 2013). Sedangkan menurut peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang “Peraturan Disiplin Pegawai yang mengatur kewajiban, larangan, dan sanksi bagi yang berkewajiban tidak ditaati atau dilanggar oleh pegawai tersebut. Dengan peraturan tersebut diharapkan dapat dijadikan peringatan bagi pegawai untuk tidak melanggar peraturan kedisiplinan” (Presiden Republik Indonesia, 2010).

Bersadarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang “Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada hubungan antar disiplin kerja dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Puri Mojokerto?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui adakah hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Puri Mojokerto

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi disiplin kerja pegawai di Puskesmas Puri Mojokerto.
2. Mengidentifikasi Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Puri Mojokerto.
3. Menganalisis hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Puri Mojokerto.

## **1.4 Manfaat Penelitian.**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dapat dijadikan sarana untuk mempraktekkan ilmu yang diterima di bangku kuliah khususnya tentang disiplin kerja dan kualitas di Puskesmas. Puri Mojokerto

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Responden

Penelitian ini dapat jadikan data untuk para pegawai untuk meningkatkan disiplin kerja dalam mengerjakan tugas dan kewajiban di Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada pasien.

3. Bagi Universitas Stikes Bina Sehat PPNI Mojokerto

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan disiplin kerja dan kualitas pelayanan di Puskesmas.