

PERSEPSI KINERJA PETUGAS BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI UMUM PUSKESMAS DASAN AGUNG KOTA MATARAM

Nilam Kusumawardani¹, M. Karjono²

1. Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Tenggara Barat
2. Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Tenggara Barat
Jalan Selaparang No.40 B Cakranegara Kota Mataram
e mail : Cantik.nilam@rocketmail.com

ABSTRAK

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Berdasarkan data jumlah kunjungan Pasien Poli umum dari tahun 2012 sebanyak 13.428 sedangkan pada tahun 2013 sebanyak 10.050 dengan rata-rata 30 kunjungan pasien perhari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap kinerja petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas DasanAgung Kota Mataram.

Rancangan penelitian adalah “*cross sectional*”. Sampel sebanyak 92 orang, diambil dengan metode non random sampling yaitu dengan cara *accidental* sampling dari populasi 2.625. variabel terikat adalah kepuasan pasien Poli Umum sedangkan kinerja petugas sebagai variabel bebas. Data dikumpulkan dengan metode wawancara dengan alat bantu kuesioner. Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat, bivariat (*Spearman*).

Hasil uji *Spearman* antara variabel bebas dengan variabel terikat menunjukkan ada hubungan antara kinerja petugas dengan kepuasan pasien ($P=0,013$) di Poli Umum.

Saran dalam penelitian ini adalah perlu adanya peningkatan kinerja petugas seperti ketanggapan (*Responsivness*), memberikan informasi secara jelas dan tepat mengenai penyakitnya, memberikan perhatian atau pengertian kepada pasien agar pasien merasa aman pada saat pemeriksaan dan perlengkapan fasilitas fisik Poli Umum Puskesmas Dasan Agung.

Kata Kunci : kinerja petugas, kepuasan pasien

PERCEPTION OF PERFORMANCE OFFICER RELATING TO PUBLIC HEALTH PATIENT SATISFACTION POLY SUPREME DASAN CITY MATARARM 2014

Nilam Kusumawardani

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Tenggara Barat
Jalan Selaparang No.40 B Cakranegara Kota Mataram
e mail : Cantik.nilam@rocketmail.com

ABSTRACT

Satisfy patients are valuable asset because they will use their choice countuously. Based on data number of vision general polyclinic patient in 2012 was in the amount of 13,428 and in 2013 in the amoun of 10,050 with an average 30 visitation patient per day. The study aimed to know the relationship between patient ' perception toward attendants ' performance and satitfy of general polyclinic patient at Dasan Agung Public Health Center of Mataram.

Reasearch design is cross sectional. There are 92 patients are taken as sample from 2.625 population by non random sampling method that is by accidental sampling. Dependent variable is satisfy of general polyclinic patients and attendant performance is independt variable. Data are collected through interview by questionnaires. Data are analyzed in stages covered univariat analysis, bivariate (Spearman).

The results of spearman test between independent variable and dependent variable showed there was a significant relationship between attendants ' performance and satisfy of general polyclinic patient with correlation coefficient in the amount of 0,257 with p value or Sig 0,013 < 0,05 (%%).

Related to the result of study, it is suggested to increase attendance 's performance like responsiveness, give accurate information about patients ' disease, pay attention to patient so that patient feel safety during examined and complete facility equipment at Dasan Agung Public Health Center of Mataram.

Keywords: *Attendance 's performance, patient 's satisfy*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah satu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan peranan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991). Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat. Karena itu semua Negara berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat.

Kinerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007). Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu organisasi/puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan

pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan (Prabowo, 1999).

Mutu sumber daya kesehatan masih membutuhkan pembenahan. Hal ini tercermin dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang belum optimal. Menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) Tahun 2004 ditemukan 23,2% masyarakat yang bertempat tinggal di Daerah setempat menyatakan tidak atau kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas (Anonim, 2004). Pada umumnya pasien mengeluh dengan antrian pada saat pengurusan administrasi yang mampu mencapai 15 menit sampai 20 menit. Hal ini merupakan salah satu penyebab rendahnya jumlah kunjungan di Puskesmas (Ahmad Sudiro, 2001).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Dasan Agung yang bertempat di Jalan Gunung Merapi No. 213, Lingkungan Pelita, Kelurahan Dasan Agung Baru, Kecamatan Selaparang tercatat 29 orang pegawai tetap dan 5 orang pegawai honor. Dari data absensi pada tahun 2012 tercatat sebanyak 28 orang (82%) petugas Puskesmas memenuhi tingkat kehadiran dan 6 orang (18%) cuti dan izin, sedangkan pada tahun 2013 petugas Puskesmas yang memenuhi tingkat kehadiran sebanyak 23 orang

(67%) dan tanpa keterangan sebanyak 11 orang (33%) di mana tingkat kehadiran sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Dasan Agung. Berdasarkan data jumlah kunjungan Pasien Poli umum dari tahun 2012 sebanyak 13.428 sedangkan pada tahun 2013 sebanyak 10.050 dengan rata-rata 30 kunjungan pasien perhari.

Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara langsung kepada pasien yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Dasan Agung pada Bulan April Tahun 2014 sebanyak 20 orang pasien. Diketahui sebanyak 10 pasien (50%) pasien menyatakan kurang puas terhadap kecepatan pelayanan Puskesmas. Menyatakan kurang puas terhadap kualitas kerja petugas Poli Umum sebanyak 11 orang (55%). Menyatakan kurang puas terhadap komunikasi sebanyak 8 pasien (40%).

Dimensi kemampuan kerja responden yang menjawab kurang puas 11 pasien (55%), artinya bahwa masyarakat atau pasien menilai cara kerja atau keterampilan yang dimiliki petugas Poli Umum masih kurang. Menyatakan kurang puas terhadap bukti fisik atau fasilitas yang ada di Puskesmas khususnya ruang tunggu Poli Umum sebanyak 13 orang (65%). Menyatakan kurang puas terhadap perlakuan yang sama atau keadilan sebanyak 11 orang (55%).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kinerja petugas

dengan kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Dasan Agung Kota Mataram.

METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional. Hasil jawaban responden didapatkan selama 8 hari di Puskesmas Dasan Agung Kota Mataram. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poli Umum berdasarkan kriteria inklusi sebesar 2.625 orang. Sampel penelitian berjumlah 92 orang diambil dengan metode non random sampling yaitu accidental sampling (Sugiyono, 2009).

Variabel yang diukur adalah kepuasan pasien pasien Poli Umum sebagai variabel terikat, kinerja petugas Poli Umum sebagai variabel bebas. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner dengan pertanyaan terstruktur.

Analisis dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden dan masing-masing variabel dilanjutkan dengan analisis menggunakan Uji Spearman untuk melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Semua analisis data mempergunakan alat bantu komputer.

Penelitian ini mendapat kelaikan etik dari Komisi Etik Penelitian Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Tenggara Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden penelitian pada pasien Poli Umum Puskesmas Dasan Agung Kota Mataram pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian pada Pasien Poli Umum Puskesmas Kota Mataram

Karakteristik Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	3,91
Perempuan	56	60,9
Kelompok Umur		
15-20	16	17,4
21-40	41	44,6
41-60	35	38,0
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	8	8,7
SD	21	22,8
SMP	9	9,8
SMA	35	38,0
DIPLOMA	5	5,4
SARJANA	14	15,2
Jenis Pekerjaan		
PNS	9	9,78
Pegawai Swasta	8	8,70
Mahasiswa/Pelajar	10	10,87
Wiraswasta	29	31,52
Pegawai Honor	10	10,87
IRT	18	19,57
Tidak Bekerja	8	8,69

Distribusi responden berdasarkan katagori kinerja petugas dan kepuasan pasien Poli Umum dengan analisis univariat masing-masing variabel penelitian dapat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Hasil Univariat kinerja petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum

Variabel Peneliti	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Kinerja		
Baik	27	29,35
Cukup	33	35,87
Kurang	32	34,78
Kepuasan Pasien		
Puas	33	35,85
Sedang	35	38,06
Tidak Puas	24	26,09

Berdasarkan table 2 bahwa variable kinerja yang menyatakan Baik sebesar 27 orang (29,35%), Cukup 33 orang (35,87%), Kurang 32 orang (34,78%), sedangkan pada variable kepuasan pasien yang menyatakan Puas sebanyak 33 orang (35,85%), Sedang 35 orang (38,06%), Tidak puas sebanyak 24 orang (26,09%).

Distribusi Frekuensi responden penelitian berdasarkan analisis univariat dan bivariat masing-masing variabel penelitian dapat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Hasil Bivariat kinerja petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum

No	Kinerja Petugas Poli Umum	Kepuasan pasien Poli Umum			Total	<i>p</i>
		Tidak puas	Sedang	puas		
1	Kurang	14 (15,22%)	8 (8,70%)	10(10,86%)	32 (34,78%)	0,013
2	Cukup	9 (9,78%)	13(14,14%)	11(11,95%)	33 (35,87%)	
3	Baik	1 (1,09%)	14 (15,22%)	12(13,04%)	27 (29,35%)	
Total		24 (26,09%)	35 (38,06%)	33 (35,85%)	92 (100%)	

Dari Tabel 3 menunjukkan kedua variabel terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja Petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum dengan nilai $P = 0,013$ dengan koefisien korelasi antara kedua variabel adalah 0,257 ke arah positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Ihyu Ul Ulum (2011), bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel terikat dan variabel bebas Puskesmas Karang Taliwang Kota Mataram Tahun 2011.

Dalam hal ini bahwa kinerja yang di berikan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Pendapat Hodgetts dan Kurato dalam Buku " *Teori kinerja dan pengukurannya*" mengatakan bahwa kinerja memiliki posisi penting dalam manajemen dan organisasi karena keberhasilan dalam melakukan pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja, hal ini berarti jika seseorang bekerja dalam organisasi. Kinerja adalah serangkaian perilaku dan kegiatan secara individual sesuai dengan harapan atau tujuannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja petugas Puskesmas dengan kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Kota Mataram.

Dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja petugas Poli Umum menurut persepsi pasien yang ada di Poli Umum mengatakan dari 92 pasien atau 100% bahwa sebanyak 32 orang atau 34,78% mengatakan kurang, sebanyak 33 orang atau 35,87%

mengatakan cukup, 27 orang atau 29,35% mengatakan baik.

2. Pasien yang mendapatkan pelayanan terhadap kinerja dengan tolak ukur kepuasan pasien dari 92 pasien atau 100% bahwa sebanyak 24 orang atau 26,09% mengatakan tidak puas, sebanyak 35 pasien atau 38,06% mengatakan Sedang, sebanyak 33 pasien atau 35,85% mengatakan puas.
3. Hasil uji statistik Spearman Correlation menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap kinerja petugas puskesmas dengan kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Dasan Agung Kota Mataram karena ($P = 0,013$) atau lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian tersebut disarankan untuk :

1. Sebaiknya petugas Poli Umum Puskesmas Dasan Agung memberikan informasi secara jelas kepada pasien mengenai penyakit atau masalah yang diderita agar pasien mengerti dengan apa yang disampaikan.
2. Sebaiknya petugas Poli Umum cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Sebaiknya petugas Poli Umum Puskesmas dapat memberikan perhatian atau pengertian kepada pasien agar pasien merasa nyaman dan aman pada saat melakukan pemeriksaan.
4. Mengenai fasilitas pengobatan dan ruang tunggu Poli Umum Puskesmas Dasan Agung pasien merasakan alat-alat pengobatan masih kurang dan fasilitas ruang tunggu Poli Umum seperti kursi yang berada dikoridor

depan Poli Umum hanya tersedia satu kursi saja, sedangkan memperhatikan jumlah pasien yang terkadang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Dasan Agung dalam jumlah yang banyak maka dapat ditambahkan beberapa kursi kayu agar pasien tidak berdiri.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Prabu, Anwar. Mangkunegara, Misi. 2007, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung

Ahmad Sudiro, 2001. Pengaruh Pelayanan Keorganisasian dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan / Dosen (Studi di Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume*

7 / nomor 1/Februari: PT. Refika Aditama.

Anonim, *Masalah Sosial di Indonesia Kondisi dan Solusi*. Jakarta: Pusat Penelitian Permasalahan Kesejahteraan Sosial, Departemen Sosial RI, (2004).

Depkes RI. 1991. *Pengertian Puskesmas*. Jakarta: <http://www.depkes.go.id>.

Prabowo, 1999 pelayanan rumah sakit, [http://www. Wikipedia.com](http://www.Wikipedia.com). Diakses 3 Oktober 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta; 2008.