

HUBUNGAN TINGKAT KINERJA PETUGAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DIPUSKESMAS MASBAGIK

The Correlation between Healthcare Workers Performance Level and Patient Satisfaction at Masbagik Community Health

Baiq Weni Wardani¹, Abdul Aziz Fatriyawan²

^{1,2}Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram

Email: abdulazizfatriyawan.aars@gmail.com

Abstract

Masbagik Health Center has a good performance, but that does not mean that it has never experienced problems in serving the patients. This study aims to determine the description and influence of the performance of officers at the Masbagik Health Center, East Lombok in 2022. This research uses analytical descriptive research. Data collection was carried out by referring to the questionnaire sheet with a sample of 100 outpatients, the data analysis used was univariate and bivariate analysis. The percentage results obtained that most of the respondents answered good performance of 97 people (97.0%). It is known that respondents who are dissatisfied are 2 people with 3 answer points, a score of 1 is 1 answer and a score of 2 is 2 answers (0.3%). The better the performance of the officers, the higher the value of patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, Performance level

Abstrak

Puskesmas Masbagik memiliki kinerja yang baik, tetapi bukan berarti tidak pernah mengalami kendala dalam melayani pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran serta pengaruh kinerja petugas di Puskesmas Masbagik Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analitik. Pengumpulan data dilakukan dengan berpedoman pada lembar kuesioner dengan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien Rawat Jalan, analisis data yang digunakan yakni analisis univariat dan bivariat. Diperoleh hasil persentase sebagian besar responden menjawab kinerja baik sebesar 97 orang (97.0%). Diketahui responden yang tidak puas yaitu berjumlah 2 orang dengan 3 poin jawaban skor 1 sebanyak 1 jawaban dan skor 2 sebanyak 2 jawaban (0.3%). Semakin baik kinerja petugas maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pasien. Maka disarankan untuk peneliti selanjutnya agar meneliti masalah lain yang terdapat di Puskesmas Masbagik.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Tingkat Kinerja

PENDAHULUAN

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran (Azwar, 2010).

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).

Kualitas dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang erat, kualitas yang tinggi tentu saja akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan profesional (Effendie, 2017). Maka dari itu, kualitas kinerja petugas saat pelayanan sangat penting. Salah satu indikator yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien, kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan (Parendreng, & Tasnim, 2019; Budhiarta & Muttaqin, 2019).

Pada pelayanan kesehatan, standar kepuasan pasien ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Permenkes tahun 2019 tentang standar pelayanan, minimal kepuasan pasien yaitu 100%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Sondari, 2015; Kalsum, 2016; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan rumah sakit maupun baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Adapun permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien. Rendahnya angka kepuasan pasien terhadap pelayanan akan mempengaruhi perkembangan Puskesmas. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan kata lain, rendahnya tingkat kepuasan pasien berpotensi menimbulkan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit atau Puskesmas.

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).

Menurut Parasuraman (2005), pelayanan yang dibentuk harus memenuhi lima dimensi yaitu: Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), Tangible (kenyataan), dan Responsiveness (cepat tanggap). Salah satu indikator mutu pelayanan adalah apakah pelayanan kesehatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima. Menurut Kambong dkk (2013), ketidakpuasan pasien timbul dikarenakan terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan.

Dengan demikian, kepuasan pasien di Puskesmas bergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kesehatan tersebut, dan berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul “Hubungan Tingkat Kinerja Petugas dengan Kepuasan Pasien” ini sebagai penelitian penulis.

METODE

Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif analitik dengan rancangan cross-sectional. Objek penelitian yang diteliti oleh penulis yakni pasien-pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas Masbagik. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan skala Likert kepada pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke Puskesmas Masbagik. Dan Dalam hal ini pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria antara lain pasien atau keluarga yang bisa membaca dan menulis, pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi, dan yang bersedia untuk mengisi angket yang diberikan ketika berkunjung ke Puskesmas Masbagik. Analisis Univariat digunakan untuk mengidentifikasi atau mendeskripsikan setiap variabel penelitian yaitu melakukan analisis variabel kinerja petugas dengan kepuasan pasien dengan tujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diperoleh hasil persentase jumlah kepuasan pasien selama tiga bulan kerja (tanggal 06 April-01 Juli 2022 diperoleh pada data menunjukkan karakteristik pasien yang telah mengisi kuesioner diantaranya 40% Laki-laki dan 60% Wanita. Dari rentang usia 35-49 tahun yang mendominasi, sebesar 30% dari 100 responden, dan pekerjaan para responden yang telah mengisi kuesioner yaitu sebanyak 25% tidak bekerja, 21% pegawai swasta, 17% pedagang, 15% pelajar/mahasiswa, 12% pegawai negeri, dan 10% buruh. Selanjutnya pada dimensi kepuasan pasien dimensi Tangibles, nilai rata-rata atas jawaban dari pertanyaan-pertanyaannya yaitu sebesar 84.52%, dimensi Empathy sebesar 83.2%, dimensi Reliability sebesar 83,06%, dimensi Responsive sebesar 81.6%, dan dimensi Assurance sebesar 81.5%, yang jika dijumlahkan lagi, didapat nilai rata-rata sebesar 82.98%. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dikatakan bahwa salah satu standar minimal rawat jalan adalah Kepuasan Pelanggan lebih dari 90% (Kepmenkes, 2008). Dari tabel diatas, terdapat

kecenderungan kinerja pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi nilai yang diberikan oleh responden, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja petugas di Puskesmas Masbagik. Filosofi dan spirit tentang kinerja sudah ada sejak awal peradaban manusia karena makna kinerja adalah keinginan (the will) dan upaya (effort) manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan disegala bidang. Secara konseptual, kinerja adalah hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan. Kinerja dapat diukur dengan membagi keluaran dan masukan. Meningkatkan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio kinerja, dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu (Indriyani, 2012).

Menurut Sugiyono (2004:196) Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Menurut tabel distribusi frekuensi, dari 100 responden dan 15 pertanyaan dengan 5 dimensi, dapat dikatakan bahwa jawaban yang mendominasi yaitu skor 4. Sebanyak 3% responden yang jawabannya dikategorikan sebagai kurang puas, dan 97% responden yang dikategorikan Puas yang berarti sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang telah diterima.

Jika pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan apa yang diperlukan, maka akan membuat pasien merasa puas. Seperti yang dikatakan pada Hasil penelitian dengan teori Kotler (2009), kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Wildan, Yuswadi, Wahono, & Puspitaningtyas, 2015).

Chi Square dengan uji Pearson didapatkan nilai signifikansi Kinerja Petugas berjumlah 1.000** dan signifikansi untuk Kepuasan Pasien berjumlah 1.000**, nilai tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel X dan Y bersifat positif. Nilai derajat korelasi Pearson pada hasil uji ini sebesar 1.00 yang berarti korelasi sempurna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bachtar 2016 tentang Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Tenaga kesehatan Di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, menyebutkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara fisiologis dengan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Batua dengan nilai $p=0,013$ (nilai $p<0,005$). Diharapkan kepada tenaga kesehatan agar terus meningkatkan kinerja supaya mutu pelayananpuskesmas terhadap masyarakat akan semakin baik.

KESIMPULAN

Hasil observasi kinerja petugas di Puskesmas Masbagik didapatkan adalah melakukan pendaftaran dengan teliti, menempatkan berkas sesuai pada

keranjang poli tujuan agar status pasien tidak tertukar dan mengarahkan pasien menuju poli tujuan agar tidak tersesat, melakukan pemeriksaan ulang terhadap berkas Rekam Medis yang sudah dikembalikan saat pelayanan telah ditutup. Menurut tabel distribusi frekuensi, Bisa dikatakan bahwa sebanyak 3% responden yang jawabannya dikategorikan sebagai kurang puas, dan 97% responden yang dikategorikan Puas yang berarti sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang telah diterima. Pada tabel Chi Square dengan uji Pearson didapatkan nilai signifikansi Kinerja Petugas berjumlah 1.000** dan signifikansi untuk Kepuasan Pasien berjumlah 1.000**, Nilai derajat korelasi Pearson pada hasil uji ini sebesar 0.1 yang berarti korelasi sempurna. Jadi bisa dikatakan bahwa Hi dapat diterima, bahwa terdapat hubungan antara Kinerja Petugas dengan Kepuasan Pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon & Riduwan. 2010. Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika. Cet 2. Alfabeta Arikunto, Suharsin, (2002) prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. Bandung: Rincka Cipta,
- Alfabeta. Terry, George R. 2009. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara. Alfabeta Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung : Handiwidjojo, Wimmie, 2009, System Informasi Manajemen Informasi Rumah Sakit. Ekses Hasibuan, Malayu S.P, 2004, "manajemen" Edisi Revisi, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Huffman, Edna K. Health Information Management, Physical Record Company Berwyn Linois. 2006.
- Idayanti. 2020. Hubungan Kinerja Petugas Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Dalam Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui. (<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3727/1/ARTIKEL%20IDA%20FIX.pdf>, diakses tanggal 12 Maret 2022).
- Ikhbar. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Puskesmas Samatiga Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat. Aceh Jakarta. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014. 1989
- Keputusan Menteri Kesehatan. No. 857. 2009. Tentang Penilaian Kinerja SDM Kesehatan. Kristiawan, Muhammad, dkk 2017, manajemen pendidikan. Yogyakarta: CV Budi Utama. Mirfat, Sayidah, 2017, Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Dokumen
- M. Arifki Zainaro, Muhammad Nurhidayat. 2020. Pengaruh kinerja petugas pada tingkat kepuasan pasien. Holistik Jurnal Kesehatan. Lampung.
- Notoatmodjo, Sockidjo. 2012. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta : Rincka Cipta. Notoatmodjo, Sockidjo. 2010. Tentang Etika Penelitian Keperawatan. Jakarta : Rincka Cipta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 129 Tahun (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 06 Februari 2008. Jakarta. 2008.
- Scholar. 2017. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dan faktor-faktor determinannya di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 (<http://scholar.unand.ac.id/26660/2/BAB%20I.pdf>, diakses pada tanggal 8 Maret 2022)

- Setiadi. 2013. Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta : Graha Ilmu.
Nomor 4.
- Siat UNG. 2018. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Kader Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tilongkabila. (<http://siat.ung.ac.id/files/wisuda/2018-1-1-13201-811413035-bab1-27072018045536.pdf>, diakses pada tanggal 8 Maret 2020).
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung : Sugiyono. (2004:196). Metode penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Syamsinar Asmi, Abdul Haris. 2020. Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada. Makassar : Sandi Husada Makassar.
- Selvy Afrioza, Ibnu Baidillah. 2021. Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sepatan. Stikes Yatsi. Vol. 01 No 02. (<https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/jnpe/article/view/305/219>, diakses tanggal 10 Maret 2022)
- Triyatmoko, Edho. (2016). "Tinjauan Lama Waktu Pendistribusian Rekam Medis RawatJalan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Mariner Cilandak Periode Maret
- Undang-Undang Pasal 46 Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran.

