

HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI LOKET TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CAKRANEGARA

The Relationship of Locket Employee Performance on Patient Satisfaction at Cakranegara Health Center

Sujarwoko¹, Maria Sarima Didung²

^{1,2}Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram

Email: sujarwoko.aars@gmail.com

Abstract

Cakranegara Health Center is one of the health centers in the city of Mataram. This health center serves both inpatients and outpatients, each service institution has different services to patients. This study uses quantitative research methods with a total of 97 respondents. The results of the analysis as many as 10 patients said the employee performance was of poor quality or 10.3%, while 52 patients said that the employee's performance was of high quality or could be percentage to 53.6%, and the patients who said that the employee's performance was very high quality were 35 patients or 36.1%. The sample in this study was 97 respondents at the Cakranegara Health Center, the value of the respondents' answers to employee performance on patient satisfaction from 18 questions listed on the questionnaire distributed to 97 respondents. The results obtained, namely the value = 0.076, which means that it is smaller than 0.05, this indicates that there is a relationship between the performance of the employee at the registration counter and patient satisfaction at the Cakranegara Health Center. From the results of the p value (Sig) = 0.000 < 0.05 (significant). This means that there is a significant relationship between the performance of employees at the registration counter and patient satisfaction at the Cakranegara Health Center in 2021. Performance is everything that a person does and the results in carrying out the function of a job. The results of quantitative analysis research at the Cakranegara Health Center found that there were still unsatisfactory services to patients in registration services at the Cakranegara Health Center. Patient satisfaction can be seen from the services provided by the registration counter employees, where the perception of patients who feel that employee performance is less qualified is 100% less, satisfied 50%, satisfied 40%, and very satisfied 10%. And it is recommended for further researchers to specifically examine the performance of services provided by employees at the registration counter.

Keywords: Patient Satisfaction, Employee Performance at Registration Counter

Abstrak

Puskesmas Cakranegara merupakan salah satu puskesmas di kota mataram. Puskesmas ini melayani pasien rawat inap maupun rawat jalan, setiap institusi pelayanan memiliki pelayanan yang berbeda-beda terhadap pasien Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah responden 97. Hasil dari analisis tersebut sebanyak 10 pasien mengatakan kinerja karyawan kurang bermutu atau 10,3%, sedangkan 52 pasien mengatakan kinerja karyawan bermutu atau bisa di persentasekan menjadi 53,6%, dan pasien yang mengatakan kinerja karyawan sangat bermutu sebanyak 35 pasien atau 36,1%. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden Puskesmas Cakranegara, nilai dari jawaban responden kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien dari 18 pertanyaan yang tertera pada kuisioner yang dibagikan kepada 97 responden. Hasil yang di proleh yaitu nilai = 0,076 yang berarti bahwa lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan bahwa adanya hubungan kinerja karyawan bagian loket pendaftaran terhadap kepuasan pasien di

Puskesmas Cakranegara. Dari hasil nilai p (Sig) = 0,000 < 0,05 (signifikan). Ini berarti ada hubungan yang bermakna antara kinerja karyawan bagian loket pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cakranegara tahun 2021. Kinerja adalah segala sesuatu yang dikerjakan seseorang dan hasilnya dalam melaksanakan fungsi suatu pekerjaan. Hasil penelitian analisis kuantitatif di Puskesmas Cakranegara di temukan masih adanya pelayanan yang kurang memuaskan terhadap pasien dalam pelayanan pendaftaran di Puskesmas Cakranegara kepuasan pasien dapat di lihat dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan loket pendaftaran, dimana persepsi pasien yang merasa kinerja karyawan kurang bermutu sebanyak 100% kurang puas 50%, merasa puas 40%, dan sangat puas 10%. Dan disarankan untuk peneliti selanjutnya agar meneliti khusus kinerja pelayanan yang diberikan karyawan bagian loket pendaftaran.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Kinerja Karyawan Loket Pendaftaran*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah sebagai pusat pembangunan kesehatan yang berfungsi mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan terdepan dan terdekata dengan masyarakat dalam bentuk kegiatan pokok yang menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya.(Depkes RI 2004). Setiap puskesmas memiliki pelayanan yang berbeda-beda untuk menangani pasien, masalah sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan dan tidaknya suatu puskesmas. Dan setiap usaha di dalam mencapai keinginannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu dengan memperhatikan kinerja pelayanan yang baik.

Menurut dr. AzrulAzwar, MPH (1980) dalam Sumitro (2010), Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Suatu organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang potensial, baik pemimpin maupun pegawai dapat memberikan kontribusi yang baik dan melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai tujuan .Semua kegiatan puskesmas akan melibatkan tindakan sumber daya manusia yang ada di dalamnya, Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya, suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan tujuan organisasi dapat tercapai.

Pentingnya kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien yaitu untuk mengukur seberapa besar dampak dari kinerja yang diberikan pegawai kepada pasien dan dapat membuat puskesmas untuk mengembangkan pelayanan yang baik melalui kinerja karyawan. Di samping itu lingkungan kerja dalam suatu organisasi mempunyai peranan penting untuk kelancaran proses kegiatan, Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di lingkungan pekerjaan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Sehingga tidak hanya faktor kepuasan pegawai dalam melaksanakan tugas tapi juga pengaruh seorang pegawai dalam peningkatan kinerjanya.

Globalisasi membawa dampak besar dalam puskesmas sebagai jasa pelayanan kesehatan masyarakat harus memiliki manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja pegawainya dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan pegawai yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain

pembinaan para pegawainya termasuk yang harus diutamakan sebagai asset utama organisasi maupun instansi.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Cakranegara. Data yang dapat dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Analisis data univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis univariat mutu pelayanan menunjukkan bahwa jumlah seluruh responden berjumlah 97 pasien. Hasil dari analisis tersebut sebanyak 10 pasien mengatakan kinerja karyawan kurang bermutu atau 10,3%, sedangkan 52 pasien mengatakan kinerja karyawan bermutu atau bisa di persentasekan menjadi 53,6%, dan pasien yang mengatakan kinerja karyawan sangat bermutu sebanyak 35 pasien atau 36,1%. Dalam kategori tersebut pasien yang mengatakan kinerja karyawan kurang bermutu sebanyak 10 orang dikarenakan dalam sekelompok responden ini merasakan kinerja yang diberikan karyawan loket pendaftaran tidak jelas dan informasi yang diberikan berbelit-belit, adapun pasien yang merasakan kurang di pedulikan atau tidak mendengarkan keluhan yang dialami pasien itu sendiri. Jumlah pasien terbanyak yang menyatakan bahwa kinerja karyawan bermutu berjumlah 52 orang, dari 52 orang ini merasakan umpan balik yang baik dari petugas loket pendaftaran dan pasien merasakan diberikan informasi yang jelas terhadap petugas. Adapun pasien yang menyatakan kinerja karyawan sangat bermutu sebanyak 35 orang (36,1%).

Pasien yang merasa kurang puas terhadap kinerja pegawai sebagai berikut, pasien kurang puas berjumlah 5 orang (5,2%) karena pasien merasa tidak di perhatikan dalam segi pelayanan di loket dan informasi yang di berikan tidak sesuai yang ada di puskesmas, Pasien sangat puas berjumlah 34 orang (35,1%) karena pasien merasa dihargai dan diberikan pelayanan yang baik di puskesmas , pasien puas berjumlah 58 orang (59,8%) karena pasien merasa pegawai loket memberikan pelayanan yang baik dan cepat terutama untuk pasien yang gawat.

Berdasarkan analisis bivariat, pendapat pasien tentang kinerja karyawan kurang bermutu sebanyak 10 pasien, dimana pasien yang merasa kurang puas sebanyak 5 orang (50,0%), pasien puas sebanyak 4 orang (40,0%), pasien sangat puas sebanyak 1 orang (1%), adapun kinerja karyawan bermutu sebanyak 52 orang dikarenakan karyawan tidak memberikan informasi yang jelas dan pelayanan yang terlalu berbelit-belit , pasien kurang puas Tidak ada atau 0%, pasien puas sebanyak 46 orang (88,5%), pasien sangat puas sebanyak 6 orang (11,5%), adapun kinerja karyawan sangat bermutu sebanyak 35 orang karena karyawan memberikan pelayanan yang ra,ah terhadap pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, pasien kurang puas Tidak Ada atau 0%, pasien puas sebanyak 8 orang (22,9%), pasien sangat puas sebanyak 27 orang (77,1%).

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden Puskesmas Cakranegara, nilai dari jawaban responden kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien dari 18 pertanyaan yang tertera pada kuisisioner yang dibagikan kepada 97 responden. Hasil yang di proleh yaitu nilai = 0,076 yang berarti bahwa lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan bahwa adanya hubungan kinerja karyawan bagian loket

pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cakranegara.

Berdasarkan teori kinerja karyawan merupakan faktor utama yang perlu di perhatikan karena sangat berpengaruh dengan hasil-hasil yang di capai oleh perusahaan itu sendiri. Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya (Singh et al., 1996).

Di Puskesmas Cakranegara terdapat beberapa karyawan terutama bagian loket pendaftaran yang harus menunjukkan sikap dan etika baik terhadap responden sehingga responden akan merasa nyaman dan senang berkunjung atau berobat ke Puskesmas Cakranegara, selain petugas bagian loket pendaftaran adapun juga karyawan yng bekerja di lingkup Puskesmas Cakranegara yang harus memberikan sikap yang baik terhadap pasien atau keluarga pasien yang berkunjung ke puskesmas.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indicator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat, adapun rancangan dalam penelitian ini menggunkan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melihat gambaran dari kepuasan pasien terhadap kinerja karyawan bagian loket pendaftaran, adapun sampel yang di ambil 97 orang dan kuisioner yang berisi 18 pertanyaan. Kepuasan pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011).

Pada dasarnya setiap puskesmas di dirikan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat terutama pada puskesmas cakranegara, dimana tingakt pelayanan dan kinerja yang dimiliki pegawai dapat di lihat dari cara karyawan memberikan pelayanan yang baik dan benar. Tentu hal itu dapat berkaitan dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke puskesmas tersebut.

KESIMPULAN

Kinerja karyawan di Puskesmas Cakranegara berdasarkan hasil uji analisis univariat dengan jumlah responden 97 orang atau 100,0%, adapun yang berpendapat kinerja karyawan kurang bermutu 10 orang atau 10,3%, kinerja karyawan bermutu 52 orang atau 53,6%, dan kinerja karyawan sangat bermutu 35 orang atau 36,1%. Kepuasan pasien di Puskesmas Cakranegara berdasarkan hasil analisis univariat dengan jumlah 97 responden atau 100,0% pasien yang merasa kurang puas sebanyak 5 orang atau 5,2%, pasien merasa puas sebanyak 58 orang atau 59,8%, pasien yang merasa puas sebanyak 34 orang atau 35,1%. Kinerja karyawan ada hubungannya dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1980. Puskesmas dan usaha kesehatan pokok . Jakarta: Akadoma.
Departemen Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/PER/II/2004 tentang Puskesmas. Jakarta
Hidayat. 2011. Metode Penelitian Kepegawaian dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
Prawirosentono, Suyadi. 1999. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE.
Robbins. 2006. Perilaku organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
Mahsum, M. 2006. Manajemen Kinerja. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.

- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2013. Konsep Penerapan Metode Penelitian. Jakarta: Salemba Medika
- Nooria, Widoningsih. 2008. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. *Skripsi*. Semarang: Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2014. Memahami Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Ilyas, Y. 1999. Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian. Jakarta: FKM UI. IQ. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Widoningsih. 2010. Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soekidjo. 2012. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Halmahera Kota Semarang
- Tjoko, Widi. 2011. Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

