



Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada
<https://akper-sandikarsa.e-journal.id/JIKSH>
 Volume 9, Nomor 2, Desember 2020, pp 953-959
 p-ISSN: 2354-6093 dan e-ISSN: 2654-4563
 DOI: 10.35816/jiskh.v10i2.447

Artikel Penelitian

Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat

Analysis of Health Officer Performance on Quality of Health Services to the Community

A. Syamsinar Asmi¹, Abdul Haris²

^{1,2} Akademi Keperawatan Sandi Karsa

Artikel info

Artikel history:

Received; Agustus 2020
 Revised; September 2020
 Accepted; Oktober 2020

Abstract.

Background; community health center as the spearhead of health efforts both public health efforts and individual health efforts. Method; This study used a descriptive analytic method with a cross sectional study design. Sample 49 people with total sampling technique. Data were analyzed by univariate and bivariate with chi square statistical test using SPSS. Result; statistical test of educational outcomes ($p = 0.453$), facility factors ($p = 0.265$) that there is no relationship with the quality of health services, while work experience factors ($p = 0.003$) have a relationship with the quality of health services. Conclusion; that higher education and having good facilities are not always able to provide good health services to patients.

Abstrak

Latar belakang; pusat kesehatan masyarakat sebagai ujung tombak upaya Kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat maupun upaya kesehatan perorangan. Metode; Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional study. Sampel 49 orang dengan teknik total sampling. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji statistik chi square menggunakan SPSS. Hasil; uji statistik hasil pendidikan ($p = 0,453$), faktor fasilitas ($p = 0,265$) bahwa tidak ada hubungan dengan mutu pelayanan Kesehatan, sedangkan faktor pengalaman kerja ($p=0,003$) ada hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Kesimpulan; bahwa tidak selamanya pendidikan tinggi dan memiliki fasilitas yang baik akan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan baik.

Keywords:

Education;
 Work experience;
 Medical facility;
 Quality of health services;

Corresponden author:

Email: sinarty@gmail.com



artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY -4.0

Pendahuluan

Mutu pelayanan tenaga kesehatan keseleruhan merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan atau ditawarkan oleh sebuah instansi dalam hal ini puskesmas. Dengan mutu pelayanan tenaga kesehatan yang bagus dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan kesehatan akan memberikan sebuah timbal balik. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk rumah sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan kesehatan mulai dari Puskesmas Pembantu dan Puskesmas, baik di fasilitas pemerintahan maupun swasta (Djojogugito, 2001).

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Jika ditinjau dari sistim pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistim pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran (Azwar, 2010).

Era globalisasi saat ini mengisyaratkan bahwa mekanisme pasar akan semakin didominasi oleh organisasi bisnis yang memberikan jasa atau menghasilkan produk unggulan yang memiliki daya saing yang baik dan memanfaatkan peluang pasar. Memberikan pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari sumber daya manusia yang menghasilkan kinerja dan prestasi yang baik. Salah satu faktor yang berhubungan dengan kinerja atau prestasi kerja perawat adalah rendahnya kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya (Suprpto, 2019).

Permasalahan yang akan penelitian tentang "Kinerja petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kerja Puskesmas Barombong Kota Makassar". Hal ini menurut saya sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan karena peningkatan mutu sebagai salah satu upaya merupakan tujuan fundamental dari pelayanan kesehatan, yakni melindungi pasien, tenaga kesehatan, dan organisasi tersebut. Hal ini merupakan suatu proses dengan output yang baru akan dapat terlihat pada program jangka menengah ataupun program jangka panjang. Tujuan mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan fasilitas terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kerja Puskesmas Barombong Kota Makassar.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional study dimana peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel sesaat artinya subyek diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan saat pemeriksaan atau pengkajian data. Populasi penelitian semua petugas kesehatan di Puskesmas X Kota Makassar. Sampel dalam penelitian ini adalah petugas kesehatan di Puskesmas X Kota Makassar sebanyak 49 orang dengan menggunakan teknik sampling total sampling, dimana semua populasi dijadikan sampel. Penelitian dilaksanakan bulan Juni-September wilayah kerja Puskesmas X Kota Makassar. Pengumpulan data diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan dan

melakukan obeservasi kemudian di klasifikasikan data primer dan sekunder. Pengolahan data menggunakan program SPSS. Analisis data secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistic chi square.

Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1 Analisis faktor pendidikan dengan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Pendidikan	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total	%	<i>p</i>	α
	Baik	%	Kurang	%				
SPK	1	2	1	2	2	4	0,453	0,05
D.III	25	51	11	22,4	36	73,5		
S.1	9	18,4	1	2	10	20,4		
S.2	1	2	0		1	2		
Total	36	73,5	13	26,5	49	100		

Sumber: Data Primer 2020

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa responden/perawat yang memiliki pendidikan D.III dan dapat memberikan mutu pelayanan dengan baik sebanyak 25 orang (51,0%), yang memiliki tingkat pendidikan S.1 dan mampu memberikan mutu pelayanan dengan baik sebanyak 9 orang (18,4%). Yang memiliki tingkat pendidikan SPK dan mampu memberikan pelayanan dengan baik sebanyak 1 orang (2,0%). Sedangkan perawat yang memiliki pendidikan S.1 tetapi pelayanan yang diberikan kepada pasien kurang baik sebanyak 1 orang (2,0%), yang memiliki tingkat pendidikan D.III tetapi pelayanan yang diberikan kurang baik sebanyak 11 orang (22,4%) dan perawat yang memiliki tingkat pendidikan SPK dan mutu pelayanan yang diberikan ke pasien kurang baik sebanyak 1 orang (2,0 %). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi Square adalah $p = 0,453$. Tingkat kemaknaan dari uji Chi Square adalah $\alpha \leq 0,05$. Dari hasil analisa data terlihat bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian (Alamri, 2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Menurut pendapat (Nurhidayah, 2017) bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan secara umum bisa dikatakan baik tetapi masih ada di beberapa daerah yang mengalami kendala dalam pemanfaatan puskesmas. Faktor yang berhubungan terhadap pemanfaatan puskesmas yaitu faktor jenis kelamin, umur, pendidikan, sosial ekonomi, fasilitas pelayanan kesehatan, mutu tenaga kesehatan, aksesibilitas, kepemilikan asuransi kesehatan.

Hasil analisis data yang dilakukan Maabuat (Maabuat et al., 2013) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dan tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di puskesmas Wawonasa kecamatan Singkil kota Manado. Puskesmas dalam sistem JKN/ BPJS memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas memiliki beberapa faktor yang mempengaruhinya, yakni faktor konsumen berupa: pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien; faktor organisasi berupa: ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, dan akses sosial; serta faktor pemberi layanan diantaranya: perilaku petugas kesehatan (Rumengan et al., 2015).

Peneliti berpendapat bahwa tidak selamanya responden yang memiliki tingkat pendidikan rendah berarti orang tersebut tidak mampu melakukan pelayanan kesehatan yang bermutu baik begitu pula sebaliknya orang yang memiliki pendidikan tinggi tidak selamanya mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu baik. Kadang justru yang memiliki tingkat pendidikan rendah yang mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan orang yang tingkat pendidikannya tinggi ini mungkin disebabkan oleh adanya faktor lain seperti pengalaman kerja, masa kerja, dan pelatihan yang telah diikuti oleh perawat tersebut.

Tabel 2 Analisis faktor pengalaman kerja dengan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Pengalaman Kerja	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total	%	p	α
	Baik	%	Kurang	%				
≥ 5 tahun	13	26,6	11	22,4	24	49	0,003	0,05
> 5 tahun	23	46,9	2	14,1	25	51		
Total	36	73,5	13	26,5	49	100		

Sumber: Data Primer 2020

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa perawat yang memiliki Pengalaman kerja ≥ 5 tahun dan dapat memberikan pelayanan dengan baik adalah sebesar 13 orang (26,6%) sedangkan yang Pengalaman kerjanya > 5 tahun dan mampu memberikan pelayanan dengan baik 23 orang (46,9%). Perawat yang memiliki Pengalaman kerja ≥ 5 tahun dan kurang mampu memberikan pelayanan dengan baik terhadap pasien sebanyak 11 orang (22,4%), sedangkan yang Pengalaman kerjanya > 5 tahun dan kurang mampu memberikan pelayanan yang bermutu baik sebesar 2 orang (14,1%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi Square adalah $p = 0,003$. Tingkat kemaknaan dari uji Chi Square adalah $\alpha \leq 0,05$. Dari hasil analisa data terlihat bahwa ada hubungan antara faktor Pengalaman kerja dengan mutu pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Sejalan dengan hasil penelitian (Rundungan, 2015) menunjukkan bahwa motivasi, kemampuan kerja, pengalaman kerja dan sarana atau fasilitas sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan gigi dan mulut sehingga diperlukan dukungan dan perhatian dari pemerintah untuk meningkatkan kinerja dari petugas kesehatan gigi dan mulut. Menurut (Oyoh et al, 2017) bahwa pelaksanaan SP2KP belum berjalan optimal karena beberapa kendala diantaranya: kurangnya komitmen dan dukungan dari berbagai pihak, perspektif antar perawat yang masih beragam dan unik.

Peneliti berpendapat bahwa Pengalaman kerja seseorang/responden ada hubungannya dengan Mutu Pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien karena dengan Pengalaman kerja yang tinggi maka akan menimbulkan stres kerja pada perawat tersebut dan akan berakibat fatal terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap pasien/masyarakat. Jika Pengalaman kerja berlebihan dan Pengalaman kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stress.

Tabel 2 Analisis faktor fasilitas kerja dengan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Fasilitas	Mutu Pelayanan Kesehatan		Total	<i>p</i>	α
	Baik	Kurang			
Baik	23 (47,0%)	6 (12,2%)	29 (59,2%)	0,265	0,05
Kurang	13 (26,5%)	7 (14,3%)	20 (40,8%)		
Total	36 (73,5%)	13 (26,5%)	49 (100%)		

Sumber: Data Primer 2020

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa responden yang menganggap fasilitasnya baik dan mampu memberikan pelayanan dengan baik sebesar 23 (47,0%) sedangkan yang menganggap Fasilitasnya kurang baik tetapi mampu memberikan pelayanan yang bermutu adalah sebanyak 13 orang (26,5%). Responden yang menganggap Fasilitasnya baik tetapi kurang mampu memberikan pelayanan kesehatanyang baik sebanyak 6 orang (12,2%), sedangkan yang menganggap Fasilitasnya kurang baik dan kurang mampu memberikan pelayanan kesehatan dengan baik adalah sebanyak 7 (14,3%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi Square adalah $p = 0,265$. Tingkat kemaknaan dari uji Chi Square adalah $\alpha \leq 0,05$. Dari hasil analisa data terlihat bahwa tidak ada hubungan antara faktor fasilitas dengan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Berbeda dengan hasil penelitian (RatnaSari et al., 2012) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan fasilitas, waktu pelayanan, tenaga perhotelan, umur, tingkat pendidikan dengan pemilihan tenaga kesehatan pada anggota askes. Menurut pendapat(Hasbi, 2012) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dibidang kedisiplinan pegawai, meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi dan pertanian, meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai dengan memberikan program pelatihan, serta menjaga sarana dan prasarana. Menurut (Almalki et al., 2012) bahwa menciptakan dan memelihara kehidupan kerja yang sehat bagi perawat Puskesmas sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi omset, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan hasil asuhan keperawatan. (Suprpto & Malik, 2019) berpendapat bahwa salah satu kebijakan kesehatan dari pemerintah adalah Jaminan Kesehatan Nasional. Kebijakan ini bertujuan agar seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang merata dan adil dengan menggunakan sistem premi seperti pada asuransi kesehatan pada umumnya.

Menurut hasil analisis (Zhang et al., 2016) bahwa intervensi tempat kerja yang efektif harus mengatasi berbagai pemicu stres kerja, tidak hanya pengaturan jadwal kerja, untuk meningkatkan kesehatan tidur asisten perawat. Cristasani(Christasani & Satibi, 2016) berpendapat bahwa pekerjaan pasien, pendapatan pasien, dan status kepesertaan berhubungan signifikan dengan kepuasan peserta JKN di Puskesmas dan Klinik Pratama. Menurut (Ridwan & Saftarina, 2015) pembangunan nasional yang diiringi dengan pembangunan kesehatan demi mewujudkan kualitas manusia Indonesia yang tinggi, maju, sejahtera serta menjadi bangsa berdaya saing tinggi sedang digencarkan. Pembangunan kesehatan menuntut peningkatan akan kuantitas dan kualitas fasilitas kesehatan. Peningkatan kuantitas akan memudahkan masyarakat dalam mengakses serta menimbulkan persaingan sehat antar fasilitas kesehatan.

Menurut pendapat (Indarti & Suratini, 2014) bahwa pengalaman kerja perawat mencegah terjadinya infeksi yang dapat mempengaruhi fisik maupun psikologis pasien. Menurut hasil penelitian(Prayitno & Saryono, 2011) bahwa ada hubungan antara masa kerja perawat dengan kepuasan pasien pasca operasi di ruang perawatan bedah RS PKU

Muhammadiyah Gombong dengan hasil koefisien korelasi = 0,810 dengan melihat nilai probabilitas sig 0,001 < 0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara masa kerja perawat dengan di ruang perawatan bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Peneliti berpendapat bahwa tidak selamanya orang yang memiliki Fasilitas baik akan mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan baik. Terkadang Fasilitas kurang baik tetapi justru mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara optimal/baik. Hal ini dapat terjadi karena adanya faktor lain yang mempengaruhi kemampuan responden dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Dapat pula disebabkan oleh kesadaran dan keinginan dari responden/perawat itu sendiri untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara optimal

Simpulan Dan Saran

Bahwa tidak selamanya orang yang memiliki Fasilitas baik akan mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan baik. Terkadang Fasilitas kurang baik tetapi justru mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara optimal/baik. Hal ini dapat terjadi karena adanya faktor lain yang mempengaruhi kemampuan responden dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Dapat pula disebabkan oleh kesadaran dan keinginan dari responden/perawat itu sendiri untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara optimal.

Daftar Rujukan

- Alamri, A. M. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACON*, 4(4).
- Almalki, M. J., FitzGerald, G., & Clark, M. (2012). The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia. *BMC Health Services Research*, 12(1), 314. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-314>
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga*, Binarupa Aksara. Jakarta.
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas (Journal of Pharmaceutical Sciences and Community)*, 13(1), 28–34.
- Djojogugito, A. (2001). Kebijakan Pemerintah dalam Bidang Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003. *Penerbit PT Persi Jaya*. Bandung.
- Hasbi, F. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18776.
- Indarti, W., & Suratini, S. (2014). *Hubungan Pengalaman Kerja dengan Kepatuhan Cuci Tangan pada Perawat di RSU PKU Muhammadiyah Bantul*. STIKES'Aisyiyah Yogyakarta.
- Maabuat, C. L. L., Maramis, F. R. R., & Sondakh, R. C. (2013). Hubungan Antara Pengetahuan dan Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado Tahun 2013. *Journal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Unsrat*, 1–6.
- Nurhidayah, L. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Desa Jurangbahas dalam pemanfaatan puskesmas di puskesmas II Wangon Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO.
- Oyoh, O., Somantri, I., & Sekarwana, N. (2017). Pengalaman Perawat dalam Pelaksanaan

- Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional di RSUD Cibabat: Studi Fenomenologi. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 5(3).
- Prayitno, T., & Saryono, S. (2011). Hubungan Lama Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasca Bedah di Ruang Perawatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 7(2).
- RatnaSari, C., Suharto, S., & Pramono, D. (2012). *Hubungan Ketersediaan Fasilitas, Keramahan, Lama Pelayanan, Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Askes (Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang)*. Fakultas Kedokteran.
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 20–26.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu*, 5(2).
- Rundungan, R. O. (2015). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Gigi Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *JIKMU*, 5(4).
- Suprpto. (2019). Relationship between satisfaction with nurse work performance in health services in hospitals. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(10), 785–788. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02912.7>
- Suprpto, S., & Malik, A. A. (2019). Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada. JURNAL ILMIAH KESEHATAN SANDI HUSADA*, 7(1), 1–8. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v7i1.62>
- Zhang, Y., Punnett, L., McEnany, G. P., & Gore, R. (2016). Contributing influences of work environment on sleep quantity and quality of nursing assistants in long-term care facilities: A cross-sectional study. *Geriatric Nursing*, 37(1), 13–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2015.08.010>