



## HUBUNGAN KINERJA PETUGAS DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI UMUM DI PUSKESMAS TANJUNG KARANG

Lalu Sulaiman<sup>1</sup>, Sismulyanto<sup>2</sup>, Rahmi Lestari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Administrasi Kesehatan Universitas Qamarul Huda Badaruddin, (Lombok Barat), (Nusa Tenggara Barat), Indonesia

### History Article

#### Article history:

Received Mei 03, 2023  
Approved Mei 18, 2023

#### Keywords:

Staff Performance  
Patient Satisfaction

#### ABSTRACT

*Satisfied patients are a very valuable asset because if patients are satisfied, they will continue to use the services of their choice. Based on data on the number of patient visits to general polyclinics from 2021 there were 11,657 while in 2022 there were 10,013 with an average of 30 patient visits per day. The purpose of this study was to determine the relationship between officer performance and patient satisfaction at the General Polyclinic at the Tanjung Karang Health Center, Mataram City. The research design was "cross-sectional". A sample of 92 people was taken by random sampling method, namely by accidental sampling from a population of 2,625. Data was collected by interview method with a questionnaire tool. Data analysis was performed by Chi-Square analysis. The results of the Chi-Square test show that there is a relationship between officer performance and general polyclinic patient satisfaction with statistical tests that there is a low/weak relationship with a correlation coefficient value of a significant positive direction and a significant test is carried out so there is a relationship between the two variables because the p-value or Sig of 0.00 or less than 0.05 (5%). Suggestions in this study are that there is a need to increase the performance of officers such as responsiveness, providing clear and precise information about the disease, giving attention or understanding to patients so that patients feel safe during examinations and equipment for the physical facilities of the Tanjung Karang Health Center General Polyclinic.*

#### 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 2021 sebanyak 11.657 sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 10.013 dengan rata-rata 30 kunjungan pasien

perhari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang Kota Mataram. Rancangan penelitian adalah "cross sectional". Sampel sebanyak 92 orang, diambil dengan metode random sampling yaitu dengan cara accidental sampling dari populasi 2.625. Data dikumpulkan dengan metode wawancara dengan alat bantu kuesioner. Analisis data dilakukan dengan analisis Chi Square. Hasil uji Chi Square menunjukkan ada hubungan antara kinerja petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum dengan uji statistik bahwa terdapat hubungan yang rendah/lemah dengan nilai koefisien korelasi sebesar kearah positif secara bermakna dan dilakukan uji signifikan maka ada hubungan antara kedua variabel tersebut karena nilai p atau Sig sebesar 0,00 atau lebih kecil dari 0,05 (5%). 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 Tanjung Karang.

© 2023 Jurnal Ilmiah Global Education

\*Corresponding author email: author@mail.com

## PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat, melindungi kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan setinggi-tingginya. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu diantaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang disediakan pemerintah dengan menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif). Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan tolak ukur pembangunan kesehatan serta menjadi bukti bentuk keikutsertaan masyarakat (Taekab et al., 2019). Dengan demikian maka Puskesmas adalah benar-benar sebagai wadah yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat secara menyeluruh dan terpadu. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat.

Dalam upaya mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau, perlu diselenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan sumber standar profesi serta pelayanan yang memuaskan pelanggan. Hal ini perlu segera diwujudkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien dan tidak terdapat gap antara persepsi dan pelayanan yang didapatkan oleh pasien (Gusla Nengsih & Melati Hutauruk, 2022). Tuntutan masyarakat tersebut perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten, khususnya Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota. Kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas tentunya akan berbeda-beda sesuai dengan apa yang dirasakan untuk saat ini belum tentu baik untuk yang akan datang.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (Fannya et al., 2018). Untuk itu Puskesmas dalam hal ini harus secara jeli melihat pasiennya, apabila diketahui adanya kesenjangan terhadap kepentingan atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas kepada pasien sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien tersebut.

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. Kepuasan pasien atau perasaan senang seseorang yang timbul karena hasil yang pasien dapatkan sesuai dengan yang pasien harapkan merupakan salah satu indikator utama dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan (Ayudia et al., 2021). Untuk menciptakan kepuasan pasien maka Puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Ketidakpuasan pasien disebabkan dengan adanya kesenjangan dari pelayanan yang diberikan oleh puskesmas yang tidak sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh konsumen, dengan adanya kesenjangan yang diberikan oleh puskesmas tersebut sehingga menimbulkan adanya penilaian yang negatif dari konsumen terhadap pelayanan dan harapan konsumen untuk memakai jasa tersebut akan berkurang (Sari & Siregar, 2021)

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplis, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas Tanjung Karang yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Tindakan atau cara petugas dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien terkait dengan kesembuhan penyakitnya karena dengan adanya perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam pemberian pelayanan kepada pasien (Alim et al., 2020)

Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara langsung kepada pasien yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang pada Bulan Januari Tahun 2023 sebanyak 20 orang pasien diketahui sebanyak 10 pasien (50%) menyatakan kurang puas terhadap kecepatan pelayanan Puskesmas karena disebabkan oleh lebihnya waktu dalam memberikan pelayanan yaitu lebih dari 10 menit. Menyatakan kurang puas terhadap kualitas kerja petugas Poli Umum sebanyak 11 orang (55%) artinya belum terpenuhinya harapan pasien. Menyatakan kurang puas terhadap komunikasi sebanyak 8 pasien (40%). Kejadian yang terjadi di Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang yaitu kecepatan pelayanan lebih dari 10 menit perorang, artinya petugas Puskesmas kurang cepat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. 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. Sebanyak 13 orang atau 65% pasien merasa kurang puas terhadap bukti fisik atau fasilitas yang ada di Puskesmas khususnya ruang tunggu Poli Umum. Kurang puas terhadap perlakuan yang sama atau keadilan sebanyak 11 orang (55%).

Hasil dari studi pendahuluan ditemukan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien poli umum tahun 2021-2022 yaitu sebanyak 3.378. Hal tersebut disebabkan karena masih kurangnya sikap puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu pada dimensi perlakuan yang sama atau keadilan yaitu sebanyak 55%. Permasalahan selanjutnya adalah rendahnya kinerja petugas Puskesmas Tanjung Karang jika dilihat dari hasil jawaban yang menyatakan kurang puas terhadap dimensi ketanggapan 50%, dimensi empati 50% dan dimensi bukti fisik

65%. Berdasarkan temuan tersebut maka penulis membatasi permasalahan pada persepsi pasien dengan kinerja petugas poli umum dengan tujuan penelitian adalah mengidentifikasi persepsi kinerja petugas Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang. Mengidentifikasi kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang dan Menganalisis hubungan persepsi kinerja petugas Puskesmas dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan kinerja petugas puskesmas dengan kepuasan pasien Poli umum dengan pendekatan Cross Sectional yaitu Point time approach (Notoatmodjo, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang yaitu sebanyak 2.625 pasien, data mengenai jumlah populasi ini didapatkan dari data jumlah kunjungan Pasien Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang Kota Mataram. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling di mana penentuan sampel secara kebetulan atau siapa saja yang kebetulan (aksidental) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel/populasi yang ditentukan akan dijadikan sampel (Sugiyono, 2015). Kriteria Sampel dibagi menjadi dua kriteria dimana kriteria Inklusi Pasien Berusia 15-60 tahun dengan indikator bersedia untuk menjadi responden, pasien yang berkunjung ke poli umum. Untuk kriteria eksklusi indikatornya adalah menolak diwawancarai, pasien yang berobat ke bagian lain. Berdasarkan kriteria tersebut maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 pasien.

Dalam penelitian ini data yang digunakan untuk pengukuran adalah data primer yaitu kuesioner yang telah disiapkan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat tertutup yaitu dari kuesioner yang diberikan, alternatif pilihan telah ditentukan oleh peneliti. Penggunaan kuesioner tersebut diharapkan memudahkan responden dalam memberikan jawaban karena alternatif jawabannya telah disediakan. Untuk menganalisis hubungan persepsi kinerja petugas Puskesmas dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang Kelurahan Tanjung Karang dianalisis dengan menggunakan SPSS 27 dengan analisa Chi Square.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menunjang kepuasan pasien, salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap Puskesmas adalah penerapan dimensi kinerja terhadap kepuasan pasien khususnya pada Puskesmas Tanjung Karang. Variabel kinerja petugas dan kepuasan pasien poli umum dalam penelitian ini didasarkan pada 5 dimensi indikator kinerja meliputi : Komunikasi, kecepatan kerja, kualitas kerja, keakuratan kerja dan kemampuan kerja dimana dalam peningkatan kinerja maka dapat meningkatkan kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang Kota Mataram.

**Tabel 1.** *Distribusi Responden Berdasarkan Katagori kinerja petugas Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang Kota Mataram Tahun 2023*

No	Kinerja	Frekuensi (n)	Persentase
1	Baik	11	12
2	Cukup	56	60.9
3	Kurang	25	27.2
	<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00</b>

Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa responden menyatakan kinerja petugas Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang baik yaitu sebanyak 11 orang dengan persentase 12%. Responden yang menyatakan bahwa kinerja petugas Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang cukup yaitu sebanyak 56 orang dengan persentase 60,9%. Responden yang menyatakan bahwa

kinerja petugas Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang kurang yaitu sebanyak 25 orang dengan persentase 27,2%. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh indikator yang dirasakan baik terhadap kinerja petugas Poli Umum adalah indikator penerapan 3S dan tutur kata, bahasa dan ucapan yang baik dengan jumlah jawaban responden sebanyak 92 orang atau 100% dan indikator yang dirasakan kurang adalah pada dimensi komunikasi dengan pertanyaan petugas Poli Umum memberikan informasi secara jelas dan tepat dengan jawaban tidak adalah 45 responden dengan persentase sebesar 41,4%. Pada dimensi kecepatan kerja yang dirasakan kurang adalah pada pertanyaan pelayanan petugas poli umum sudah sesuai harapan dengan jawaban tidak 60 responden dengan persentase sebesar 55,2%. Pada dimensi kualitas kerja yang dirasakan kurang adalah pada pertanyaan petugas poli sudah akurat atau jelas dalam memberikan informasi mengenai keluhan dengan jawaban tidak 60 responden atau 55,2%. Pada dimensi keakuratan kerja yang dirasakan kurang adalah pada pertanyaan petugas Poli Umum sudah akurat atau jelas dalam memberikan informasi mengenai keluhan pasien dengan persentase jawaban tidak 39 responden atau 42,39%. Pada dimensi kemampuan kerja yang dirasakan kurang adalah pada pertanyaan menurut saudara/saudari keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas Poli Umum dalam memberikan pelayanan dengan baik dengan responden yang menjawab tidak sebanyak 34 dengan persentase 31,28%.

Sebaiknya agar kinerja dapat memberikan kepuasan terhadap pasien maka petugas Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang memberikan informasi secara jelas dan tepat kepada pasien tentang penyakit yang diderita dan bagaimana cara mengobatinya, memberikan hasil yang akurat kepada pasien sehingga pasien merasa percaya kepada petugas Poli Umum, serta keterampilan perlu untuk ditingkatkan lagi agar pasien merasa nyaman dan aman pada saat pemeriksaan ataupun pengobatan. Keterampilan petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu petugas perlu mengadakan atau mengikuti pelatihan agar keterampilan petugas semakin membaik dan meningkat guna memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, komunikasi juga disini dibutuhkan keterampilan yaitu agar tidak ada perbedaan sosial yang dirasakan oleh pasien.

**Tabel 2.** *Distribusi Responden Berdasarkan Katagori Kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang Kota Mataram Tahun 2023*

No	Kepuasan pasien Poli Umum	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Puas	3	2,76
2	Sedang	56	51,52
3	Tidak puas	33	30,36
	<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah responden yang menjawab mengenai kepuasan pasien Poli Umum dengan katagori puas yaitu sebanyak 3 orang dengan persentase (2,76%), responden yang menjawab dengan katagori Sedang yaitu sebanyak 56 orang dengan persentase 51,52, responden yang menjawab dengan katagori Tidak puas yaitu sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 30,36%. Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka petugas Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang sebaiknya memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, memberikan rasa nyaman dan aman pada saat melakukan pemeriksaan atau pengobatan, dan melengkapi fasilitas pengobatan maupun fasilitas diruang tunggu Poli Umum.

**Tabel 3.** *Hubungan Kinerja Petugas dan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang Kota Mataram Tahun 2023*

Kinerja Petugas Poli Umum		Kepuasan Pasien Poli Umum			Total
		Tidak Puas	Sedang	Puas	
Kurang	Count	10	1	0	11
	% of Total	10.9%	1.1%	0.0%	12.0%
Cukup	Count	15	41	0	56

	% of Total	16.3%	44.6%	0.0%	60.9%
Baik	Count	8	14	3	25
	% of Total	8.7%	15.2%	3.3%	27.2%
Total	Count	33	56	3	92
	% of Total	35.9%	60.9%	3.3%	100.0%

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat dilihat dari tabel 3 mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja Petugas Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang. Dari total 92 responden 11 diantaranya menyatakan bahwa kinerja petugas kurang, 56 diantaranya menyatakan cukup dan 25 responden menyatakan kinerja petugas Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang baik. Sementara untuk kepuasan pasien dari 92 responden 33 diantaranya menyatakan tidak puas, 56 responden menyatakan cukup puas dan 3 responden menyatakan puas.

**Tabel 4.** *Chi-Square Tests*

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.067 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	24.834	4	.000
Linear-by-Linear Association	9.376	1	.002
N of Valid Cases	92		

Berdasarkan uji statistik menggunakan spss 27 dengan analisis Chi Square dengan nilai Asymp Sign sebesar 0.000 ( $P < 0,05$ ) maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan kinerja petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang Kota Mataram tahun 2023 yaitu koefisien korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen adalah sebesar 0,000 sehingga dapat dinyatakan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut sangat signifikan.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas Tanjung Karang yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. 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. Pasien berharap dapat diberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang diharapkan dan petugas Poli Umum mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh pasien sehingga tidak terjadi kesenjangan atas petugas dan pasien. Sebaiknya petugas teliti dalam bekerja yaitu dalam melakukan pemeriksaan pasien agar apa yang lakukan dapat memberikan rasa aman kepada pasien, berkaitan dengan kemampuan petugas yaitu petugas mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan bidangnya.

Tingkat kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang menitik beratkan pada petugas Poli Umum harus tanggap dalam menanggapi permasalahan pasien agar pasien merasa diterima dengan sangat baik dan petugas mampu dalam menghadapi keluhan pasien. sebaiknya petugas Poli Umum memberikan rasa perhatian, pengertian kepada pasien agar pasien merasa diperhatikan dalam pemeriksaan dan pengobatan. fasilitas ruang tunggu Poli umum dapat ditambahkan seperti kursi didepan koridor ruang Poli Umum agar tidak ada pasien yang merasa tidak adil dalam melakukan kunjungan ke Poli Umum melihat banyaknya pasien dalam perharinya sehingga ada beberapa pasien yang berdiri.

Dalam hal ini bahwa kinerja yang diberikan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Pendapat (Uno & Lamatenggo, 2022) 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. Menurut Whitmore (Uno & Lamatenggo, 2022) kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, definisi ini menjelaskan peran seseorang dalam pekerjaannya sehingga tercapai apa yang diharapkan oleh konsumen. Sementara menurut pendapat (Gibson, n.d.) kinerja adalah ukuran utama keberhasilan suatu organisasi dan tanggung jawabnya dan mencapai keberhasilan yang menjadi tanggung jawabnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ihya Ul Ulum (2011) yang melakukan penelitian di Puskesmas Karang Taliwang Kota Mataram dengan hasil penelitian adalah “Hasil Korelasi Menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen yang mempunyai hubungan yang tinggi dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di Puskesmas Karang Taliwang Kota Mataram”. Sejalan pula dengan hasil penelitian Rachmadani Hamid (2013) yang melakukan penelitian di Puskesmas Batua Kota Makassar dengan hasil penelitian “Hasil korelasi menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen yang mempunyai hubungan yang tinggi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar”.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut : bahwa responden menyatakan kinerja petugas Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang baik yaitu sebanyak 11 orang dengan persentase 12%. Responden yang menyatakan bahwa kinerja petugas Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang cukup yaitu sebanyak 56 orang dengan persentase 60,9%. Responden yang menyatakan bahwa kinerja petugas Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang kurang yaitu sebanyak 25 orang dengan persentase 27,2%. Responden yang menjawab mengenai kepuasan pasien Poli Umum dengan katagori puas yaitu sebanyak 3 orang dengan persentase (2,76%), responden yang menjawab dengan katagori Sedang yaitu sebanyak 56 orang dengan persentase 51,52 dan responden yang menjawab dengan katagori tidak puas yaitu sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 30,36%. Berdasarkan uji statistik dengan analisis Chi Square dengan nilai Asymp Sign sebesar 0.000 ( $P < 0,05$ ) maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan kinerja petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Tanjung Karang Kota Mataram tahun 2023.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Goo, D. H. J., & Adam, A. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas: Studi Deskriptif pada Masyarakat di Puskesmas Moanemani Kabupaten Dogiyai. *Jurnal Kesehatan*, 7(3), 119–127. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v7i3.119>
- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3037. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.2340>
- Fannya, P., Sulastri, D., & Rasyid, R. (2018). ANALISIS MUTU PELAYANAN PUSKESMAS KOTA PADANG MENGGUNAKAN TEKNIK IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 9(2), 57. <https://doi.org/10.30633/jkms.v9i2.203>
- Gibson. (n.d.). *PERILAKU DAN MANAJEMEN ORGANISASI*, edisi 7, jilid 1. Erlangga.
- Gusla Nengsih, Y., & Melati Hutauruk, P. (2022). PENGGUNAAN KARTU IDENTITAS BEROBAT DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA MEDAN. *Jurnal Ilmiah Pengabdian*

- Kepada Masyarakat (Ji-SOMBA)*, 1(2), 42–47. <https://doi.org/10.52943/ji-somba.v1i2.790>
- Kementerian Kesehatan Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes Republik Indonesia. (n.d.).
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pengantar pendidikan kesehatan dan ilmu perilaku*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sari, R. E., & Siregar, S. A. (2021). *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS KOTA JAMBI*. 5(1).
- Sugiyono, P. D. (2015). Metode penelitian dan pengembangan. *Res. Dev. D*, 2015, 39–41.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), Article 1.
- Uno, P. D. H. B. U., & Lamatenggo, D. N. L., S. E. (2022). *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Bumi Aksara.