



## HUBUNGAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS KAWAY XVI KABUPATEN ACEH BARAT

Maryono<sup>1</sup>, Khairunnisak<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Poltekkes Kemenkes Aceh

<sup>2</sup>Poltekkes Kemenkes Aceh

Email: [maryonoakpermbo@gmail.com](mailto:maryonoakpermbo@gmail.com)

### Article History:

Received: 28-02-2024

Revised: 15-03-2024

Accepted: 27-03-2024

### Keywords:

Kinerja, Petugas

Kesehatan, Kepuasan

**Abstract:** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan publik salah satu tuntutan yang harus dipenuhi adalah kepuasan pelanggan yang dilayaninya. Termasuk puskesmas yang merupakan unit pelayanan publik juga harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian yang digunakan adalah Cross sectional Study, dengan jumlah sampel sebanyak 44 pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Analisis bivariat menggunakan uji chi-square dengan nilai kemaknaan ( $\alpha = 0.05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas kesehatan berada pada kategori baik yaitu sebanyak 27 orang atau sekitar 61,8% dan mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas yaitu 28 orang atau 63,6%. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value = 0,005 ( $p < 0,05$ ). Disarankan kepada Petugas Kesehatan di Puskesmas Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat khususnya untuk lebih meningkatkan lagi penerapan kinerja yang baik sesuai SOP dalam melayani pasien dan berusaha memenuhi harapan pasien.

© 2024 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

## PENDAHULUAN

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 [1].

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas [2].

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi tenaga kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi jaminan yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan [1].

Secara teknis petugas kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan harus menunjukkan kinerja terbaiknya, tidak hanya pelayanan yang bersifat menyeluruh tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat individual untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna jasa kesehatan [3].

UPT puskesmas Kaway XVI merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan di Kabupaten Aceh Barat. Berdasarkan hasil survei awal di UPT puskesmas Kaway XVI didapatkan informasi bahwa jumlah petugas kesehatan yang bekerja di Puskesmas Kaway XVI adalah sebanyak 107 orang, yang terdiri dari 4 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 36 orang perawat, 39 orang bidan, 10 orang kesmas, 4 orang asisten apoteker, 6 orang staf gizi, 1 orang kesling, dan 6 orang petugas non kesehatan. Sementara itu berdasarkan wawancara dengan kepala puskesmas diperoleh informasi bahwa jumlah kunjungan perhari adalah 70-80 pasien.

Hasil wawancara terhadap 10 pasien yang berkunjung ke puskesmas didapatkan 5 orang (50%) pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan, pasien menyatakan bahwa mereka lama dalam antrian, tempat duduk kurang, petugas tidak menjelaskan hasil pemeriksaan, petugas kurang informatif dan jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan tindakan. Selama masa pandemi menurut pasien pelayanan yang diberikan juga kurang memuaskan, hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap penilaian masyarakat terhadap kinerja petugas kesehatan.

Masih belum maksimalnya kepuasan pengguna layanan kesehatan dapat disebabkan oleh berbagai faktor yaitu gagal dalam berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, harga dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, salah satunya mutu pelayanan kesehatan yang kurang maksimal [3].

Salah satu penyebab tidak terpenuhinya harapan masyarakat adalah kinerja karyawan yang buruk. Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika [4]. Masyarakat tidak menyampaikan apa yang menjadi keinginan dan harapannya, sehingga penyedia layanan tidak memenuhi apa yang menjadi harapannya. Ketidakpuasan masyarakat dapat juga disebabkan oleh mutu pelayanan yang kurang baik [3].

Dampak dari ketidakpuasan masyarakat adalah masyarakat akan menyebarkan berita negatif kepada masyarakat yang lain. Hal ini akan menurunkan citra puskesmas sehingga bisa menurunkan keberhasilan dalam upaya pencapaian program puskesmas. Mengingat permasalahan di atas maka untuk meningkatkan kepuasan pelayanan menurut Pohan, S. Imbolo dikutip Andriani (2017) dalam memberikan pelayanan kesehatan supaya terjadi kepuasan masyarakat diperlukan pelayanan yang bermutu. Layanan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan masyarakat, sehingga masyarakat selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih [3].

Hasil penelitian Feri dan Fitriana (2019) tentang Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), diperoleh hasil bahwa kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Tingkat hubungan cukup kuat dan positif (*Correlation coefficient* = 0,754) artinya semakin baik kinerja petugas kesehatan maka semakin puas masyarakat dalam pelayanan kesehatan dan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa penting sekali untuk menampilkan kinerja yang baik sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan [5].

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Erlina (2019) tentang kepuasan Layanan pasien JKN berhubungan dengan kinerja petugas kesehatan di RSIA Harapan Mulia Tangerang, yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Tangerang (*P value* = 0,003). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS, yaitu semakin baik kinerja petugas kesehatan, maka semakin puas pula pasien [6].

## LANDASAN TEORI

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika [7].

Menurut Mangkunegara (2019) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya [4].

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya [1].

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan rancangan *crosssectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan oleh petugas kesehatan di UPT Puskesmas Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat. Sampel berjumlah 44 orang yang diambil secara *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner diawali dengan data-data responden. Kemudian kuesioner untuk variabel kinerja petugas terdiri dari 10 pertanyaan dalam bentuk dikotomi dengan 2 pilihan jawaban yaitu “ya” dan “tidak”. Untuk jawaban “ya” nilainya 1, dan “tidak” nilainya 0.

Kuesioner untuk variabel kepuasan pasien terdiri dari 20 pertanyaan menggunakan skala likert dengan 5 pilihan jawaban yaitu “sangat puas”, “cukup puas”, “puas”, “kurang puas”, dan “tidak puas”. Untuk jawaban “sangat puas” nilainya 4, “cukup puas” nilainya 3, “puas” nilainya 2, “kurang puas” nilainya 1, dan “tidak puas” nilainya 0.

Data dikumpulkan dengan cara mengajukan pertanyaan dalam bentuk kuesioner secara langsung kepada responden tentunya setelah memperoleh izin, responden mendapat penjelasan dan didampingi saat mengisi kuesioner. Peneliti tidak akan mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu, namun semuanya tergantung kepada responden. Analisa data dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi (*bivariat*) yaitu suatu teknik untuk menentukan sampai sejauh mana terdapat hubungan antara variable. Metode uji statistic yang digunakan adalah *uji chi square*. Perhitungan statistic untuk analisa tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik

Umur responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi lima yaitu remaja (17-25 tahun) dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (36-45 tahun), lansia awal (46-55) dan lansia akhir (56-65). Jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pendidikan dikategorikan menjadi empat yaitu Perguruan Tinggi, SMA, SMP dan SD. Pekerjaan dikelompokkan menjadi lima yaitu PNS, Swasta, Petani, ibu rumah tangga, dan pelajar. Data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di Puskesmas Kaway XVI Aceh Barat**

No	Karakteristik Individu	Frekuensi	(%)
<b>Umur</b>			
1	Remaja	9	20,5
2	Dewasa Awal	8	18,2
3	Dewasa Akhir	10	22,7
4	Lansia Awal	14	31,8
5	Lansia Akhir	3	6,8
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	20	45,5
2	Perempuan	24	54,5
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>			
1	PT	7	15,9
2	SMA	24	54,5
3	SMP	7	15,9
4	SD	6	13,6
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>			
1	PNS	4	9,1
2	Swasta	12	27,3
3	Petani	10	22,7
4	Ibu Rumah Tangga	14	31,8

5	Pelajar	4	9,1
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berumur lansia awal yaitu 14 orang (31,8%), jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu 24 orang (54,5%), kategori pendidikan kebanyakan SMA yaitu 24 orang (54,5%), serta kebanyakan bekerja sebagai IRT yaitu 14 orang (31,8%).

## 2. Kinerja Petugas Kesehatan

Kinerja Petugas Kesehatan dikategorikan menjadi dua kategori yaitu baik dan kurang. Dikategorikan baik bila nilai yang diperoleh 6-10, dan kurang bila nilai yang diperoleh 0-5. Hasil pengukuran pengetahuan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kinerja Petugas Kesehatan di Puskesmas Kaway XVI Aceh Barat**

No	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Baik	27	61,4
3	Kurang	17	38,6
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kinerja petugas kesehatan berada pada kategori baik yaitu sebanyak 27 orang atau sekitar 61,4%.

## 3. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dikategorikan menjadi dua kategori yaitu puas dan tidak puas. Dikategorikan puas bila nilai yang diperoleh 41-80 dan tidak puas bila nilai yang diperoleh 0-40. Hasil pengukuran kelengkapan imunisasi dasar dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kaway XVI Aceh Barat**

No	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Puas	28	63,6
2	Tidak Puas	16	36,4
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan responden memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas yaitu 28 orang atau 63,6%.

## 4. Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dikatakan bermakna bila nilai *p* value lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

**Tabel 4. Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kaway XVI Aceh Barat**

Kinerja	Kepuasan Pasien		Jumlah	<i>p</i>
	Puas	Tidak Puas		

	n	%	n	%	n	%	
Baik	22	81,5	5	18,5	27	100	0,005
Kurang	6	35,3	11	64,7	17	100	
Total	28		16		44		

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 27 responden yang menyatakan kinerja petugas kesehatan baik, 22 orang (81,5%) diantaranya menyatakan puas dengan kinerja petugas kesehatan. Dari 17 responden yang menyatakan kinerja petugas kesehatan kurang, 11 orang (64,7%) diantaranya menyatakan tidak puas dengan kinerja petugas kesehatan. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai  $p=0,005$  ( $p<0,05$ ).

Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Pasien merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila petugas kesehatan (perawat) memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan individu yang dilayani. Bila sudah tercipta suasana yang kekeluargaan maka perawat dalam melakukan tindakan keperawatan tidak akan canggung dan pasien akan lebih kooperatif kepada perawat dalam segala hal, khususnya keperawatan. Seseorang yang sakit bila diperlakukan seperti keluarga sendiri dan diperlakukan dengan penuh kasih sayang pasti akan berdampak baik, pasien yang dirawat oleh perawat akan lebih mempercayai perawat dalam melakukan tindakan dan juga membantu proses penyembuhan yang lebih cepat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afriosa dan Baidillah (2021) tentang “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan” yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari distribusi 4 dimensi tingkat pelayanan yaitu reliability ( $p$ -value 0,015)

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Penelitian Nurhidayat dan Zainaro (2020) tentang “Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien” yang menyatakan bahwa sebagian besar responden menilai kinerja petugas kesehatan dalam kategori buruk berjumlah 78 responden (60,0%) dan sebagian besar responden merasa tidak puas berjumlah 69 responden (53,1%). Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan  $p$ -value 0,034 atau  $p$ -value < nilai  $\alpha$  (0,05) yang artinya terdapat hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu instansi pelayanan kesehatan. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidak puasa atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Kepuasan pasien akan semakin meningkat apabila kinerja petugas kesehatan juga ditingkatkan dan sebaliknya pasien akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan apabila kinerja yang ditunjukkan kurang berkualitas. Kepuasan pasien tersebut timbul dari adanya tanggung jawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti petugas kesehatan yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, petugas kesehatan yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kinerja petugas kesehatan berada pada kategori baik yaitu sebanyak 27 orang atau sekitar 61,8% dan mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas yaitu 28 orang atau 63,6%. Dari hasil analisis bivariat menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,005 ( $p < 0,05$ )

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Terimakasih penulis ucapkan kepada Prodi D3 Keperawatan Meulaboh Poltekkes Kemenkes Aceh yang telah mendukung sepenuhnya kegiatan penelitian dan juga pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

## **DAFTAR REFERENSI**

- [1] Pohan, I.S. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan . Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta. 2018
- [2] Kemenkes RI. Permenkes RI no 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>
- [3] Andriani, Aida. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. Sumatera Barat: STIKes Yarsi Sumbar Bukit tinggi. Jurnal Endurance. Vol 2 No 1 .Februari 2017. Hal 45-52
- [4] Mangkunegara. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. 2019
- [5] Noberta Feri, Noora Fithriana. Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol 8. No 2. 2019. Hal 152-159
- [6] Erlina Puspitaloka Mahadewi, Ade Heryana, Saroh Kuswanti. Kepuasan Layanan Pasien JKN Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Kesehatan di RSIA Harapan Mulia Tangerang. Jurnal Forum Ilmiah. Vol 16, No 2. 2019. Hal 120-129
- [7] Afandi, P. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing. 2018
- [8] Selvy Afrioza, Ibnu Baidillah. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. Jurnal : Journal Of Nursing Practice And Education. Vol 1, No 2, Juni 2021. Hal 169-180