



Hubungan Antara Kinerja Petugas Poli KIA Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Rembang 1

Rizkyana Nur Safitri[✉], Bambang Wahyono
Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Article Info

Article History:
Submitted 19 Agustus 2021
Accepted 22 Desember 2021
Published 22 Desember 2021

Keywords:
Patient satisfaction,
Officer performance,
Public Health Center

DOI:
<https://doi.org/10.15294/ijphn.v1i3.49281>

Abstrak

Latar Belakang: Kinerja petugas kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kemajuan suatu organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja petugas maka semakin banyak pasien yang merasa puas terhadap pelayanan petugas, yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien ke instansi tersebut khususnya poli KIA. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kinerja petugas poli KIA terhadap kepuasan pasien KIA di Puskesmas Rembang 1.

Metode: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien KIA di Puskesmas Rembang 1. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 yakni variabel bebas diantaranya kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan kerja, sikap petugas dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien KIA. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dan diperoleh sampel sebanyak 60 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

Hasil: Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji chi-square diperoleh bahwa variabel kualitas kerja ($p=0,000$, $RP=70,000$, $CI(95\%)=12,457-393,361$), kuantitas kerja ($p=0,000$, $RP=11,667$, $CI(95\%)=3,384-40,220$), keandalan kerja ($p=0,000$, $RP=16,000$, $CI(95\%)=4,515-56,698$), sikap petugas ($p=0,000$, $RP=21,357$, $CI(95\%)=5,534-82,427$), memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien KIA.

Kesimpulan: Puskesmas Rembang 1 pada tahun 2021 perlu adanya upaya yang dapat meningkatkan kinerja petugas terutama pada kualitas kerja, kuantitas kerja serta sikap petugas dengan cara memberikan apresiasi atau penghargaan atas program kerja yang telah dicapai. Selain itu, instansi perlu memberikan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam pekerjaannya serta kelengkapan fasilitas kerja yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja petugas poli KIA di Puskesmas Rembang 1.

Abstract

Background: The performance of health workers is one of the main factors that affect the progress of an organization. The higher or better the performance of the officer, the more patients are satisfied with the service of the officer, which can affect the interest in patient re-visits to the agency, especially KIA poly. The purpose of this study was to find out the relationship between the performance of KIA poly officers to KIA patient satisfaction at Rembang Health Center 1.

Methods: Type of research is quantitative using a cross sectional study approach. The population in this study was KIA patients at Rembang Health Center 1. The variables in this study consisted of 2 free variables including quality of work, quantity of work, reliability of work, officer attitude and bound variables namely KIA patient satisfaction. Research instruments used in the form of questionnaires and documentation. Sampling techniques use non probability sampling and obtained a sample of 60 respondents. The data analysis techniques in this study use univariate analysis and bivariate analysis.

Results: Based on the results of the analysis using the chi-square test obtained that variables of work quality ($p = 0.000$, $RP = 70,000$, $CI(95\%)=12,457-393,361$), quantity of work ($p = 0.000$, $RP=11,667$, $CI(95\%)=3,384-40,220$), work reliability ($p=0,000$, $RP=16,000$, $CI(95\%)=4,515-56,698$), officer attitude ($p=0,000$, $RP=21,357$, $CI(95\%)=5,534-82,427$), has a significant relationship to KIA patient satisfaction.

Conclusion: Rembang Health Center 1 in 2021 needs efforts that can improve the performance of officers, especially in the quality of work, the quantity of work and the attitude of officers by giving appreciation or appreciation for the work program that has been achieved. In addition, the agency needs to provide training to increase the knowledge and skills of officers in their work and the completeness of work facilities that are expected to improve the performance of KIA poly officers in Rembang Health Center 1.

Pendahuluan

Salah satu faktor keberhasilan pelayanan kesehatan yaitu berasal dari kinerja dari petugas di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Kinerja petugas sangat mempengaruhi persepsi pasien dan kepuasan pasien, karena petugas pelayanan kesehatan adalah seseorang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada individu, keluarga, dan masyarakat (Failasufa, Herawati, & Witcahyo, 2014). Program Kesehatan Ibu Anak (KIA) merupakan salah satu prioritas utama pembangunan kesehatan di Indonesia. Program ini bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu melahirkan, dan bayi neonatal. Salah satu tujuan dari program ini adalah menurunkan kematian dan kejadian sakit pada ibu dan anak melalui peningkatan mutu pelayanan dan menjaga kesinambungan pelayanan kesehatan ibu dan perinatal di tingkat pelayanan dasar dan pelayanan rujukan primer (Sistiarani Colti, Gamelia, & Hariyadi., 2014).

Pada tahun 2020 pada bulan januari-agustus terdapat angka kematian bayi sebanyak 8 bayi dan angka kematian balita sebanyak 1 orang. Sebagai gambaran kunjungan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Rembang 1 tahun 2018 bulan januari-agustus sebesar 1.860, pada tahun 2019 bulan januari-agustus sebesar 1.643 dan pada tahun 2020 bulan januari-agustus sebesar 1.275 yang dimana setiap tahunnya mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan di Puskesmas Rembang 1 khususnya Kesehatan Ibu dan Anak. Data tersebut diperoleh dari hasil studi pendahuluan melalui wawancara langsung kepada 3 pasien KIA dan pemegang program KIA-KB pada tanggal 20 November 2020.

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi (Yuniarti, Shaluhiah, & Bagoes Widjanarko, 2017). Kinerja dalam suatu lembaga dapat dikatakan optimal apabila lembaga tersebut mampu menyusun suatu rencana dan dapat

melaksanakannya, serta mampu mengatasi kendala dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas dalam lembaga tersebut (Anwaruddin, 2006). Kegiatan kerja tersebut harus dibatasi agar dapat diselesaikan sesuai target yang sudah ditentukan, dan tidak menyimpang dari tujuannya. Selain itu, kegiatan kerja juga dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur, agar dapat berjalan secara efektif dan efisien (Hariati, 2015). Terdapat beberapa ukuran indikator yang dinilai untuk mengetahui kinerja karyawan diantaranya yaitu : kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan kerja dan sikap petugas (Jufrizen, 2017).

Pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kepada pasien KIA sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien (Manzoor, 2019).Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian kepuasan pasien dilihat dari bagian mutu pelayanan karena upaya mutu pelayanan haruslah dapat memberikan kepuasan, tidak semata mata kesembuhan belaka. Pasien yang puas akan memberi tahu kepada teman, keluarga, tetangga, dan akan datang lagi untuk kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain (Iriyadi, 2020).

Beberapa hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rembang 1. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pemegang program KIA-KB mengatakan Puskesmas Rembang 1 memiliki kunjungan pasien KIA sebanyak kurang lebih 300 pasien pada setiap bulannya tetapi pada tahun 2020 ini berbeda karena pada masa pandemi, Puskesmas Rembang 1 membatasi kunjungan pasien KIA agar petugas kesehatan tidak banyak bertatap muka langsung dengan pasien. Upaya tersebut dilakukan untuk memutus rantai penularan virus Covid-19, hasil wawancara tersebut selaras dengan data yang diberikan oleh UPT Puskesmas Rembang 1 tentang kunjungan rawat jalan yang setiap tahunnya mengalami penurunan tetapi penurunan tersebut sudah terjadi pada tahun 2018 ke tahun 2019, dimana pada tahun tersebut belum terjadi pembatasan kunjungan seperti pada tahun 2020. Penyebab perubahan jumlah kunjungan tersebut dapat disebabkan oleh derajat kesehatan masyarakat

yang semakin meningkat sehingga tidak datang berkunjung lagi atau enggan masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Berdasarkan uraian diatas, peneliti bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja petugas poli KIA terhadap kepuasan pasien KIA di Puskesmas Rembang 1.

Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rembang 1 pada bulan Juni tahun 2021 sampai dengan Juli tahun 2021 di Puskesmas Rembang 1. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan kerja dan sikap petugas, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pasien KIA. Instrumen

dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien KIA di Puskesmas Rembang 1. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dan diperoleh sampel sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer melalui pengisian kuesioner dan dokumentasi dan data sekunder penelitian yang diperoleh melalui wawancara kepada pemegang program dan petugas poli KIA di Puskesmas Rembang 1 pada tahun 2020. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat yang menggunakan uji chi-square dengan SPSS 20.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel yang Berhubungan dengan *Unsafe Action*

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Usia	18-40 tahun	41	56,2
	> 40 tahun	32	43,8
Masa Kerja	< 3 tahun	47	64,4
	≥ 3 tahun	26	35,6
Pengetahuan K3	Rendah	50	68,5
	Tinggi	23	31,5
Kelelahan Kerja	Kurang Lelah	70	95,9
	Lelah	3	4,1
	Sangat Lelah	0	0
Kenyamanan Penggunaan APD	Tidak Nyaman	46	63
	Nyaman	27	37
Pelatihan	Tidak Pernah	43	58,9
	Pernah	30	41,1
Pengawasan	Kurang Pengawasan	3	4,1
	Pengawasan Baik	70	95,9
<i>Unsafe Action</i>	Tidak Aman	52	71,2
	Aman	21	28,8

Berdasarkan hasil statistik pada tabel 1. diketahui bahwa dari 60 responden, responden dengan usia kehamilan pada trimester 1 yaitu sebanyak 23 ibu hamil dengan persentasenya 38,3%. Responden dengan usia kehamilan pada trimester 2 terdapat sebanyak 15 ibu hamil dengan persentasenya 25%. Dan responden dengan usia kehamilan pada trimester 3 terdapat sebanyak 22 ibu hamil dengan persentasenya 36,7%. Karakteristik responden menurut

pendidikan terakhir yakni, responden dengan pendidikan terakhir SD sederajat sebanyak 2 responden (3,3%), responden dengan pendidikan terakhir SMP sederajat sebanyak 15 responden (25%), responden dengan pendidikan terakhir SMA sederajat sebanyak 31 responden (51,7%), kemudian responden dengan pendidikan terakhir Perguruan Tinggi sebanyak 12 responden (20%). Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan,

responden dengan status pekerjaan tidak bekerja yaitu sebanyak 39 responden (65%), responden dengan status pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 20 responden (33,3%), kemudian responden dengan status pekerjaan pegawai negeri sipil yaitu sebanyak 1 responden (1,7%).

Berdasarkan hasil uji analisis univariat, responden yang menyatakan kualitas kerja petugas baik yaitu sebanyak 27 responden (45%) sedangkan responden yang menyatakan kualitas kerja petugas kurang baik yaitu sebanyak 33 responden (55%). Responden yang menyatakan

kuantitas kerja petugas baik yaitu sebanyak 26 responden (43,3%) sedangkan responden yang menyatakan kuantitas kerja petugas kurang baik yaitu sebanyak 34 responden (56,7%). Responden yang menyatakan keandalan kerja petugas baik yaitu sebanyak 30 responden (50%), sedangkan responden yang menyatakan keandalan kerja petugas kurang baik yaitu sebanyak 30 responden (50%). Responden yang menyatakan sikap petugas baik yaitu sebanyak 27 responden (45%) sedangkan responden yang menyatakan sikap perugas kurang baik yaitu sebanyak 33 responden (55%).

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat

No	Variabel Bebas	<i>p-value</i>	RP	CI (95%)	Keterangan
1	Kualitas Kerja	0,000	70,000	12,457 - 393,361	Terdapat Hubungan
2	Kuantitas Kerja	0,000	11,667	3,384 - 40,220	Terdapat Hubungan
3	Keandalan Kerja	0,000	16,000	4,515 - 56,698	Terdapat Hubungan
4	Sikap Petugas	0,000	21,357	5,534 - 82,427	Terdapat Hubungan

Berdasarkan tabel 2. Menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas kerja ($p=0,000$, $RP=70,000$, $CI(95\%)=12,457-393,361$), kuantitas kerja ($p=0,000$, $RP=11,667$, $CI(95\%)=3,384-40,220$), keandalan kerja ($p=0,000$, $RP=16,000$, $CI(95\%)=4,515-56,698$), sikap petugas ($p=0,000$, $RP=21,357$, $CI(95\%)=5,534-82,427$) terhadap kepuasan pasien KIA di Puskesmas Rembang 1.

Kualitas kerja merupakan proses kegiatan kerja, dimana seorang petugas mampu menunjukkan kualitas SDM yang di miliknya dengan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap instansi tempat ia bekerja (Lagale, Mekkel, & Sepang, 2014). Dalam penelitian Hafid (2014), mengatakan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu modal utama bagi instansi kesehatan untuk tetap dapat bersaing dengan instansi kesehatan lainnya dalam industri pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan adanya kualitas kerja petugas yang tinggi, maka apa yang diprogramkan oleh instansi untuk mencapai tujuan dari instansi tersebut bisa tercapai. Akan tetapi, tidak semua petugas mempunyai kualitas kerja yang tinggi, kualitas kerja petugas mengacu pada kualitas sumber daya manusia itu sendiri (Lestari, 2018). Upaya peningkatan kinerja petugas dalam bidang pelayanan kesehatan mutlak diperhatikan khususnya dalam menciptakan tenaga kesehatan yang mempunyai kualitas

serta mempunyai dedikasi yang tinggi dalam mengabdikan dirinya sebagai tenaga kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas kerja merupakan faktor pendorong sehingga dapat menghasilkan produktivitas kerja yang optimal sesuai dengan tujuan instansi kedepannya.

Kuantitas kerja merupakan jumlah kerja yang sudah ditetapkan oleh instansi kesehatan untuk dicapai petugas kesehatan dalam waktu atau periode tertentu (Selfanita, 2021). Kuantitas kerja dapat diukur melalui penilaian fisik atau kinerja dari hasil yang sebelumnya. Ini sejalan dengan penelitian Triastuti (2019) yang mengatakan bahwa pegawai atau petugas kesehatan harus memiliki kompetensi yang tepat dalam melakukan pekerjaannya untuk mewujudkan kinerja dan keberhasilan kerja petugas kesehatan dalam jangka panjang. Peningkatan kinerja petugas kesehatan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.

Indikator keandalan kerja diukur dengan beberapa pertanyaan berikut, yakni kesiapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dalam situasi apapun, pelayanan kesehatan yang diberikan petugas sesuai prosedur, pengembalian alat periksa setelah digunakan, petugas kesehatan memberikan penjelasan untuk tindakan yang akan

dilakukan. Jika layanan yang diberikan kepada pasien poli KIA sigap dan sesuai prosedur kemungkinan besar pasien merasa puas dengan kinerja petugas poli KIA lebih besar. Peneliti berasumsi bahwa tingkat kepuasan setiap pasien berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama tergantung dari latar belakang yang dimiliki, sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi, sedangkan kinerja tenaga kesehatan akan berdampak terhadap kemajuan instansi puskesmas tersebut untuk mengevaluasi pelayanan.

Sikap petugas merupakan kecenderungan petugas dalam merespon (secara positif atau negatif) situasi atau objek tertentu. Sikap tidak dibawa sejak lahir, tetapi dapat dipelajari dan dibentuk berdasarkan pengalaman dan latihan sepanjang perkembangan individu (Gurning, Darwin, & Misrawati, 2014). Ini sejalan dengan penelitian (Mutiara, 2017), hasil uji statistik chi square didapat nilai $\chi^2 = 7,655$ dengan $p \text{ value} = 0,006 < 0,05$ berarti signifikan terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Lalang Luas Kecamatan V Koto Kabupaten Mukomuko. Peneliti berasumsi bahwa sikap petugas yang sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas yaitu, keramahan, tenang, tersenyum, kontak mata, perhatian jika pasien berbicara, sabar dan dapat memberikan waktu pasien untuk bertanya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan kerja, sikap petugas dengan kepuasan pasien KIA di Puskesmas Rembang 1. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan kerja, sikap petugas menunjukkan korelasi yang kuat dan positif searah terhadap kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

Anwaruddin, A. (2006). Pengembangan Model Penilaian Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu*

- Administrasi*, (3(4)), 268–279.
- Failasufa, D., Herawati, Y. T., & Witcahyo, E. (2014). *Perbedaan Faktor Kinerja Individu dan Kepemimpinan terhadap Penilaian Kinerja Puskesmas di Kabupaten Lumajang Tahun 2014*.
- Gurning, Y., Darwin, K., & Misrawati. (2014). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Petugas Kesehatan IGD Terhadap Tindakan Triage Berdasarkan Prioritas*. 1–9.
- Hafid, M. A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab.Gowa. *Keperawatan*, VII(2), 368–375.
- Hariati. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dicoffee Shop Hotel Pangeran Pekanbaru*. 2(1), 1–27.
- Iriyadi, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon*. 1(3), 60–65.
- Jufrizen. (2017). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 34–53.
- Lagale, D. G., Mekkel, P. A., & Sepang, J. (2014). Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 935–943. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i2.4440>
- Lestari, N. C. A. (2018). Pengukuran Kualitas Kerja Petugas Kesehatan Dalam Melayani Pemeriksaan Infeksi Menular Seksual (IMS) Di Puskesmas. *Journal Scientific Solutem*, 1(1), 63–76.
- Manzoor, F. et all. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mutiara, V. S. (2017). Hubungan sikap petugas dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad (JKA)*, 10(1), 39–46.
- Selfianita, S. (2021). *Analisis Kualitas Dan Kuantitas Kerja Karyawan Receptionist Di Rocky Hotel Padang*. 1(2), 33–38.
- Sistiarani Colti, Gamelia, E., & Hariyadi., dan B. (2014). Analisis Kualitas Penggunaan Buku Kesehatan Ibu Anak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 14–20. <https://doi.org/10.15294/kemas.v10i1.3065>

- Triastuti, D. A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1796>
- Yuniarti, Shaluhiah, Z., & Bagoes Widjanarko. (2017). *Kinerja Petugas Penyuluh Kesehatan Masyarakat dalam Praktek Promosi Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pati*. 165–173.