

Hubungan Kompetensi, Kerjasama dan Pengembangan Karir dengan Mutu Pelayanan Paramedik Puskesmas Mengwi I Kabupaten Badung

Alit Naya,^{1,2} Luh Seriani,³ Ganda Wijaya^{1,4}

¹Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana, ²Dinas Kesehatan Kabupaten Badung,

³Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas dan Kedokteran Pencegahan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, ⁴Dinas Kesehatan Kabupaten Bangli

Korespondensi penulis: rahdim@yahoo.com

Abstrak:

Latar belakang dan tujuan: Survei menunjukkan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pelayanan petugas paramedis Puskesmas Mengwi I yang berdampak terhadap penurunan jumlah kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kompetensi, kerjasama dan pengembangan karir dengan mutu pelayanan pada petugas paramedis.

Metode: Penelitian *cross sectional* telah dilaksanakan terhadap 38 orang yaitu semua petugas paramedis di Puskesmas Mengwi I dan dilakukan wawancara untuk mendapatkan data mutu pelayanan, kompetensi, kerjasama dan pengembangan karir. Data dianalisis secara univariat, bivariat menggunakan uji *chi-square* dan multivariat dengan uji regresi logistik.

Hasil: Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kompetensi, kerjasama dan pengembangan karir ($p < 0,001$). Berdasarkan analisis multivariat, faktor yang secara bermakna mempengaruhi mutu pelayanan adalah kompetensi ($p = 0,035$) dan pengembangan karir ($p = 0,042$).

Simpulan: Kompetensi dan pengembangan karir berhubungan secara bermakna dengan mutu pelayanan di Puskesmas Mengwi I.

Kata kunci: kompetensi, kerjasama, pengembangan karier, mutu pelayanan

The Relationship between Paramedic Competency, Teamwork and Career Development with Quality of Service at Mengwi I Community Health Centre

Alit Naya,^{1,2} Luh Seriani,³ Ganda Wijaya^{1,4}

¹Public Health Postgraduate Program Udayana University, ²Badung District Department of Health, ³Department of

Community and Preventive Medicine Faculty of Medicine Udayana University, ⁴Bangli District Department of Health

Corresponding author: rahdim@yahoo.com

Abstrak

Background and objective: Recent survey indicated that patient opinion of services at Mengwi I Community Health Centre was low and there was noticeable decline in patient visits. This study aimed to investigate the issues related to the quality of health services given by the paramedics.

Methods: A cross-sectional study was conducted with 38 paramedics on duty at the outpatient unit. They were interviewed to obtain the data on their opinions about the quality of their service, competence, teamwork and career development opportunities. Chi square test was used for bivariate analysis and logistic regression for multivariate analysis.

Results: The results of bivariate analysis indicated there was significant association between the paramedics' quality of service with the competence, teamwork and career development ($p < 0,001$). Multivariate analysis indicated that the paramedics' competence ($p = 0,035$) and development of career ($p = 0,042$) are related to the paramedics' quality of service.

Conclusion: The quality of service of paramedics at Mengwi I Community Health Centre correlates with the paramedics' competence and development of career.

Keywords: competency, teamwork, career development, quality of service

Pendahuluan

Puskesmas Mengwi I adalah salah satu dari 12 puskesmas yang ada di Kabupaten Badung yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu bagi pelanggannya. Sebagai puskesmas dengan layanan pengobatan 24 jam maka beban kerja petugas paramedis tergolong cukup tinggi. Selain harus melaksanakan tugas di unit rawat jalan, berperan pula sebagai pengelola program kesehatan sehingga berdampak pada mutu pelayanan yaitu daya tanggap dan empati terhadap pelanggan menjadi berkurang.

Berdasarkan survei kepuasan pelanggan terhadap 160 responden dengan cara pengisian angket (*self administered questionnaires*), diperoleh hasil bahwa 50% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan petugas paramedis di unit rawat jalan. Ketidakpuasan pelanggan menyangkut waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, petugas paramedis datang tidak tepat waktu dan sikap kurang ramah petugas paramedis dalam memberi pelayanan. Survei kepuasan kerja petugas paramedis secara khusus belum pernah dilakukan namun telah dilakukan penilaian kinerja puskesmas yang diukur dengan tiga komponen penilaian yaitu pencapaian pelaksanaan pelayanan kesehatan, hasil manajemen puskesmas dan mutu pelayanan kesehatan. Hasil penilaian mutu pelayanan di Puskesmas Mengwi I diketahui masih adanya indikator mutu pelayanan yang belum memenuhi standar, yaitu tingginya *drop out* ANC.¹

Berdasarkan jumlah ketenagaaan di Puskesmas Mengwi I, sebagian besar (55%) adalah petugas paramedis dimana sebesar 7,3% masih berpendidikan Sekolah Perawat Kesehatan (SPK). Selain itu pelatihan

minimal yang seharusnya mereka dapatkan yaitu penggunaan obat rasional dan kegawatdaruratan, belum mereka peroleh. Berdasarkan kunjungan pasien dalam tiga tahun terakhir (2009-2011) menunjukkan penurunan sebesar 69,33% di tahun 2009, sebesar 64,19% tahun 2010 dan sebesar 59,91% tahun 2011.² Hal tersebut di atas tentunya menunjukkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Mengwi I perlu diperhatikan.

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien berhubungan dengan dari rasa puas terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik sering dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari lima dimensi. Dimensi pertama adalah kehandalan (*reliability*), menyangkut kemampuan petugas puskesmas untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Dimensi kedua yaitu empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Dimensi ketiga yaitu berwujud (*tangibles*) yang menyangkut penampilan, prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi keempat ketanggapan (*responsiveness*), menyangkut kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien serta dimensi kelima yaitu jaminan kepastian (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.³

Faktor-faktor yang dilaporkan berhubungan dengan mutu pelayanan adalah kompetensi, kerjasama dalam melaksanakan tugas dan pengembangan karir petugas pemberi pelayanan.⁴ Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik mendasar berkaitan dengan kinerjanya. Kerjasama adalah hubungan kerja petugas yang saling mendukung dan memiliki tujuan sama. Sedangkan pengembangan karir adalah kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan status petugas dalam jalur karir.⁴

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan antara kompetensi, kerjasama dan pengembangan karier terhadap mutu pelayanan pada petugas paramedis Unit Rawat Jalan di Puskesmas Mengwi I Kabupaten Badung.

Metode

Penelitian dilakukan di Puskesmas Mengwi I pada bulan Januari-Juni dengan rancangan *cross sectional*. Sebanyak 38 petugas paramedis yang bekerja di unit rawat jalan diminta persetujuannya untuk berpartisipasi dalam penelitian. Seluruh petugas setuju berpartisipasi dan ditetapkan sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan alat bantu kuesioner yang merupakan modifikasi dari kuesioner penelitian lain.^{3,4} Kuesioner ini juga telah dilakukan uji validitas dan realibilitas dengan menyebarkan kuesioner pada 30 orang petugas paramedis di Puskesmas Abiansemal I Kabupaten Badung.

Pertanyaan untuk semua variabel diberi skor berkisar antara 1 sampai dengan 5. Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak puas atau sangat tidak setuju, skor 2

diberikan untuk jawaban tidak puas atau tidak setuju, skor 3 diberikan untuk jawaban ragu-ragu), skor 4 untuk jawaban puas atau setuju dan skor 5 diberikan untuk jawaban sangat puas atau sangat setuju. Kompetensi diukur dari persepsi petugas paramedis terhadap pengetahuan, sikap dan keterampilannya dalam melaksanakan tugas di unit pelayanan rawat jalan sesuai profesinya dengan total skor 4-20. Dikategorikan baik bila menjawab dengan nilai 13 sampai 20 dan kategori kurang baik bila menjawab dengan nilai 4 sampai dengan 12.

Kerjasama diukur dari persepsi petugas paramedis terhadap hubungan kerja yang dilaksanakan dengan total skor 6-30. Dikategorikan baik bila menjawab dengan nilai 19 sampai 30 dan kategori kurang baik bila menjawab dengan nilai 6 sampai dengan 18. Pengembangan karir diukur dari persepsi petugas paramedis terhadap peningkatan status kepegawaian petugas paramedis sesuai dengan sistem pengembangan sumber daya manusia di puskesmas dengan total skor 4-20. Dikategorikan baik bila menjawab dengan nilai 13 sampai 20 dan kategori kurang baik bila menjawab dengan nilai 4 sampai dengan 12.

Mutu pelayanan diukur dari persepsi petugas paramedis terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diberikan sesuai standar pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangibles*) dengan total skor 26-130. Dikategorikan baik bila menjawab dengan nilai 79 sampai 130 dan kategori kurang baik bila menjawab dengan nilai 26 sampai dengan 78.

Data yang diperoleh dari responden selanjutnya dianalisis secara univariat untuk mengetahui karakteristik responden,

kemudian dilakukan analisis bivariat dengan tabulasi silang dan uji statistik menggunakan *chi-square*. Analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik dengan metode seleksi *enter*, dimana semua variabel bebas dimasukkan ke dalam model secara bersamaan. Adanya hubungan dinilai dari OR yang diperoleh.

Penelitian ini sudah mendapatkan kelaikan etik dari Komisi Etik Fakultas Kedokteran Universitas Udayana/Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa umur responden berkisar antara 25 sampai dengan 55 tahun dimana sebagian besar berada pada kelompok umur 31-55 tahun yaitu sebesar 76,3%. Masa kerja responden berkisar antara 1 sampai dengan 26 tahun dimana sebesar 71,1% dengan masa kerja lebih dari lima tahun. Sebagian besar responden berpendidikan Diploma-III yaitu sebesar 92,1% (Tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur, masa kerja dan pendidikan

Variabel	f	%
Umur		
25-30	9	23,7
31-55	29	76,3
Masa kerja		
<5 tahun	11	28,9
≥5 tahun	27	71,1
Pendidikan		
SPK	3	7,9
Diploma III	35	92,1

Analisis bivariat dengan tabulasi silang antara mutu pelayanan berdasarkan kompetensi, kerjasama dan pengembangan karier dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 menunjukkan bahwa 96% petugas dengan kompetensi baik memberikan mutu pelayanan yang baik sedangkan pada petugas dengan kompetensi kurang baik (15,4%) memberikan mutu pelayanan yang baik. Petugas dengan kerjasama baik akan memberikan 92% mutu pelayanan yang baik sedangkan pada

petugas dengan kerjasama kurang baik hanya memberikan 23,1% mutu pelayanan yang baik. Petugas dengan pengembangan karir baik (92,6%) memberikan mutu pelayanan yang baik sedangkan pada petugas dengan pengembangan karier kurang baik hanya 9,1% memberikan mutu pelayanan yang baik. Perbedaan proporsi tersebut secara statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi, kerjasama dan pengembangan karier dengan mutu pelayanan ($p < 0,001$).

Tabel 2. Mutu pelayanan berdasarkan kompetensi, kerjasama dan pengembangan karier

Variabel	Mutu pelayanan		Nilai p
	Baik (n=26)	Kurang (n=12)	
Kompetensi			
Baik	24 (96,0)	1 (4,0)	<0,001
Kurang	2 (15,4)	11 (84,6)	
Kerjasama			
Baik	23 (92,0)	2 (8,0)	<0,001
Kurang	3 (23,1)	10 (76,9)	
Pengembangan karir			
Baik	25 (92,6)	2 (7,4)	<0,001
Kurang	1 (9,1)	10 (90,9)	

Pada Tabel 3 disajikan hasil analisis multivariat dengan uji regresi logistik antara kompetensi, kerjasama dan pengembangan karier terhadap mutu pelayanan. Pada Tabel 3 terlihat adanya faktor yang secara independen berpengaruh terhadap mutu pelayanan yaitu kompetensi dan pengembangan karir sedangkan kerjasama

tidak berhubungan secara bermakna (OR=0,6; 95%CI: 0,1-33,2). Kompetensi petugas secara statistik dijumpai bermakna meningkatkan mutu pelayanan (OR=43,1; 95%CI: 1,3-1422,5) dan pengembangan karir juga secara signifikan meningkatkan mutu pelayanan (OR=31,7; 95%CI: 1,1-829,7).

Tabel 3. Adjusted OR kompetensi, kerjasama dan pengembangan karir terhadap mutu pelayanan

Variabel	Adjusted OR	95% CI	Nilai p
Kompetensi	43,1	1,3-1422,5	0,035
Kerjasama	0,6	0,1-33,2	0,828
Pengembangan karir	31,7	1,1-829,7	0,042

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (68,4%) mutu pelayanan pada petugas paramedis unit rawat jalan di Puskesmas Mengwi I Kabupaten Badung sudah cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan diketahui adalah kompetensi petugas, kerjasama dan pengembangan karir petugas. Dilihat dari karakteristik petugas paramedis, diketahui rata-rata berumur 37 tahun dengan masa kerja rata-rata 11 tahun, 92,1% berpendidikan Diploma III dan 97,4% berjenis kelamin perempuan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilaksanakan pada penelitian *cross sectional* terhadap seluruh puskesmas di Kabupaten Bangli tahun 2005 yang menunjukkan bahwa 73% perubahan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor kemampuan kerja karyawan. Kemampuan kerja diukur berdasarkan persepsi responden terhadap pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan bagi kliennya.⁶ Berdasarkan karakteristik petugas paramedis bahwa umur di atas 30 tahun, motivasi karyawan relatif lebih tinggi dibanding di

bawah 30 tahun. Makin lama masa kerja karyawan maka *turn over*-nya makin rendah dan menggambarkan kinerja organisasi makin baik.⁷ Makin tinggi pendidikan maka produktivitas kerjanya juga makin tinggi. Begitu pula tidak ada perbedaan produktivitas kerja antara karyawan pria dan wanita. Walaupun demikian jenis kelamin perlu diperhatikan karena sebagian besar tenaga kesehatan berjenis kelamin perempuan dimana perempuan umumnya memiliki beban keluarga yang lebih tinggi sehingga berpengaruh terhadap motivasi kerjanya.⁷

Hasil penelitian ini menunjukkan kompetensi mempunyai hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan pada petugas paramedis unit rawat jalan Puskesmas Mengwi I Kabupaten Badung dimana kompetensi petugas dengan kategori baik (96%) memberikan mutu pelayanan yang baik ($p < 0,001$). Begitu pula peluang memberikan mutu pelayanan yang baik pada petugas dengan kompetensi baik secara statistik memberikan kontribusi yang bermakna dibandingkan petugas yang kompetensinya kurang. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan juga mendukung kompetensi tersebut yang menunjukkan sebagian besar (92,1%) sudah Diploma-III. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Depok bahwa kompetensi sangat signifikan mempengaruhi kinerja pegawai.⁸ Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pemberi jasa sehingga nantinya akan berpengaruh pula terhadap mutu pelayanan.⁴ Berdasarkan karakteristiknya makin tinggi pendidikan maka produktivitas kerja juga makin meningkat.⁷

Hasil penelitian ini menunjukkan kerjasama walaupun secara bivariat bermakna tapi ternyata setelah dianalisis

secara multivariat, pengaruh kerjasama tidak bermakna terhadap mutu pelayanan. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pengaruh kompetensi dan pengembangan karier yang dominan, dimana salah satu kompetensi yang diukur sudah meliputi kemampuan kerjasama. Dari lima jenis karakteristik kompetensi yaitu motif, sikap, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan maka keterampilan merupakan salah satu indikator pembentuk kerjasama. Dalam penelitian ini menyangkut keterampilan petugas dalam berkomunikasi. Sesuai dengan penelitian di Surabaya diketahui bahwa suatu kerjasama kelompok akan produktif bila anggotanya memiliki keterampilan, pribadi yang baik serta mendapat dukungan dari manajemen dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.¹⁰

Hasil penelitian ini menunjukkan pengembangan karier mempunyai hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan pada petugas paramedis unit rawat jalan Puskesmas Mengwi I Kabupaten Badung dimana pengembangan karier baik (92,6%) memberikan mutu pelayanan yang baik ($p < 0,001$). Begitu pula peluang memberikan mutu pelayanan yang baik pada petugas dengan pengembangan karier baik secara statistik memberikan kontribusi yang bermakna dibandingkan petugas yang pengembangan kariernya kurang baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian di Tasik Malaya bahwa pengembangan karier berpengaruh terhadap prestasi kerja.¹¹ Pengembangan karir merupakan peningkatan status petugas kesehatan untuk mencapai jenjang karier. Pengembangan karier sebagai suatu pendekatan formal akan memastikan petugas kesehatan dengan kualifikasi dan pengalaman yang tepat tersedia pada saat dibutuhkan. Pengembangan karier dikaitkan dengan hak-hak yang lebih baik dalam bentuk materi

yaitu kenaikan pendapatan dan perbaikan fasilitas serta bentuk non material seperti status sosial, perasaan bangga dan sebagainya. Pengembangan karier membutuhkan dua proses, yaitu petugas kesehatan merencanakan dan menerapkan tujuan pengembangan kariernya dan insitisi harus menerapkan program kerja pengembangan karier petugas kesehatan tersebut.¹²

Terhadap program peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Mengwi I Kabupaten Badung sebagai implikasi hasil penelitian ini maka diperlukan *capacity building* untuk meningkatkan kompetensi berupa penguatan sistem pelayanan, penyederhanaan birokrasi, peningkatan kemampuan individual pegawai dan pengembangan kapasitas instansi serta bimbingan untuk pengembangan karier berupa transparansi informasi dan manajemen karier yang lebih baik.

Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah sampel/petugas paramedis yang terbatas hanya sebanyak 38 orang. Hal ini berpengaruh pada *presisi* penelitian yang kurang atau *confidence interval*nya relatif lebar.

Simpulan

Mutu pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mengwi I berhubungan secara bermakna dengan kompetensi dan pengembangan karier petugas paramedis.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Kepala Puskesmas Mengwi I dan semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Puskesmas Mengwi I. *Laporan Penilaian Kinerja Puskesmas Mengwi I*. Mangupura; 2011
2. Dinas Kesehatan Kabupaten Badung. *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Badung*. Mangupura; 2012
3. Trimurty IGA. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kabupaten Semarang* [Tesis]: UNPAD; 2008
4. Ganda Wijaya, I Putu. *Penerapan Manajemen Kinerja Klinik Berbasis Tri Hita Karana pada Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja dan Locus of Control Terhadap Peningkatan Kinerja Perawat dan Bidan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangli*. [Disertasi]: UNUD; 2012
5. Tangking Widarsa. *Buku Ajar Analisis Regresi Dengan SPSS*. Denpasar. PS IKM UNUD; 2010
6. Rai, IGN. *Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Bangli* [Tesis]: UNUD; 2005
7. Subakti. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan* [Tesis]: USU; 2008
8. Hakim Luqman, Widyatmini. *Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok*. Jurnal Ekonomi Bisnis: No. 2; Vol. 13; Agustus 2008
9. Kadafi. *Pentingnya Kerjasama Tim dan Orientasi Hasil Terhadap Kinerja Karyawan*. Samarinda: Jurnal Eksis: No. 2; Vol. 6; Agustus 2010
10. Poernomo, Eddy. *Pengaruh Kreativitas dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Manajer pada PT Jesslynk Cakes Indonesia Cabang Surabaya*. Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi: No. 2; Vol 6; September 2006
11. Yusnita, Rita Tri. *Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Ketakutan Akan Kesuksesan pada Wanita serta Dampaknya pada Prestasi Kerja*. Tasikmalaya: Jurnal Magister Manajemen: No.1; Vol. 4; Maret 2011
12. Handoko. *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE; 2000