

**PERFORMANCE RELATIONS OFFICER WITH QUALITY HEALTH CARE
HEALTH SERVICES IN HEALTH CENTERS delivered Kedewan**

(A Study on Rural Health Center Kedewan District of Bojonegoro Kedewan 2014)

Suhartik, Waqidil Hidayah, Aprilia Heri Susanti

Prodi DIII Kebidanan Akademi Kesehatan Rajekwesi Bojonegoro

Abstract

Good performance is generated if there is communication between all healthcare workers to form internalization within a strong organizational culture and understood in accordance with the organizational values that can lead to a positive perception among all levels of employees. The purpose of this study was to determine the relationship of performance of health care workers with quality health services at the health center.

The study design used is analytic approach sectional Cross. The population of all health care workers in health centers Kedewan Kedewan District of Bojonegoro in 2014 with 20 people with a total sampling. Collecting data for the independent variables using a questionnaire and then analyzed using statistical test Chi - square.

Based on the survey results revealed that of the 20 respondents, the officer has assessed the performance of 55%, quality 60% and 66.7% cross tabulation results with value of 0.05 is obtained $p = 0,299 < .$ So the known value of H_0 is accepted.

The conclusion of this study is there is no relationship between the performance of health care workers with quality health services in the District Health Center Village Kedewan Kedewan Bojonegoro. So advised the respondent to cooperate in maintaining and improving the quality of performance, and improve the quality to be better.

Keywords: performance, personnel, quality of service

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Hal ini telah disadari sejak berabad-abad yang lalu, dari bentuk pelayanan kesehatan oleh murid *aesculapius* yang dikenal dengan persaudaraan *aesculapiad* di Yunani, kumpulan para ahli kedokteran dan kesehatan senantiasa berusaha meningkatkan mutu dirinya, profesinya, maupun peralatan kedokterannya. (Wijono, 2000)

Budaya pelayanan yang disosialisasikan dengan komunikasi yang baik dapat menentukan kekuatan menyeluruh dalam organisasi, kinerja dan daya saing dalam jangka panjang. Kinerja yang baik dihasilkan jika terdapat komunikasi antara seluruh karyawan sehingga membentuk internalisasi budaya perusahaan yang kuat dan dipahami sesuai dengan nilai organisasi yang dapat menimbulkan persepsi yang positif antara semua tingkatan karyawan untuk mendukung dan mempengaruhi iklim kepuasan yang berdampak pada kinerja karyawan. (Mangkunegara, 2012).

Dikemukakan pula tentang standarisasi dan akreditasi pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari kegiatan menjaga mutu pelayanan kesehatan. Meskipun yang dikemukakan sebagian besar adalah standarisasi dan akreditasi rumah sakit, namun apabila lebih dicermati berbagai hal dapat menjadi acuan untuk puskesmas maupun organisasi pelayanan kesehatan yang lain. (Wijono, 2000)

Penetapan indikator kinerja atau ukuran kinerja akan digunakan untuk mengukur kinerja atau keberhasilan organisasi dan merupakan syarat penting untuk menetapkan rencana kinerja, penetapan kinerja program pembangunan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2009 – 2014. Peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas dan jaringannya dengan berbagai indikator yang telah ditetapkan. Provinsi Jawa Timur telah menetapkan beberapa indikator kinerja yaitu Kabupaten menyelenggarakan pengelolaan tenaga

kesehatan sesuai standar dengan target > 25%, semua desa memiliki Desa dan Kelurahan mempunyai Bidan di Desa dengan target 40% - 80%, tenaga kesehatan yang lulus uji kompetensi dengan target 40% - 80%, Puskesmas memiliki jadwal kunjungan Dokter Spesialis tertentu dari Rumah Sakit Kabupaten dengan target >10%, tenaga kesehatan yang bekerja diinstansi pemerintah menduduki jabatan fungsional kesehatan dengan target 40% - 60%. (DinKes Provinsi Jatim, 2012)

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan. Pada tahun 2012 jumlah Puskesmas di Kabupaten Bojonegoro sebanyak 36 buah, terdiri dari 11 Puskesmas perawatan dan 25 Puskesmas non perawatan. Puskesmas di arahkan untuk memberikan pelayanan pada penduduk di dasarkan pada konsep wilayah. Satu Puskesmas diharapkan untuk melayani rata – rata 30.000 penduduk. Pada tahun 2012 di Kabupaten Bojonegoro terdapat 1.801 orang tenaga kesehatan atau meningkat 0,83% jika di dibandingkan dengan tahun 2010 yakni 1.786 orang tenaga kesehatan. Dari data tersebut belum dapat digambarkan berdasarkan jenis kelamin oleh karena sistem pelaporan khususnya luar Puskesmas sehingga kedepan perlu penguatan pelaporan berbasis gender. Selain masih terjadi bias data terutama pada jumlah tenaga yang sebenarnya pada praktik tenaga kesehatan (medis dan kefarmasian). Tenaga tersebut di atas terdiri dari berbagai jenis tenaga kesehatan : tenaga dokter spesialis 35 orang, 119 dokter umum, dokter gigi 25 dan total dokter spesialis dan dokter umum 154, tenaga perawat sebanyak 733, tenaga bidan 591, tenaga farmasi (apoteker dan asisten apoteker) sebanyak 171, tenaga kesehatan masyarakat 27, tenaga sanitasi 28, tenaga gizi 25, tenaga fisioterapi 2 dan tenaga teknisi medis sebanyak 28. (DinKes Bojonegoro, 2012)

Angka presentase merupakan gambaran rasio tenaga kesehatan terhadap penduduk. Rasio tenaga kesehatan masyarakat terhadap penduduk adalah 21,2 per 100.000 penduduk. Angka tersebut juga jauh di bawah target nasional dengan rasio

tenaga kesehatan masyarakat mencapai 40 orang per 100.000 penduduk. Penyebaran di tiap kecamatan yang belum merata. Tenaga teknisi medis terdiri dari analisis laboratorium, teknis elektromedik dan rongent, perawat anastesi dan fisioterapis. Pada tahun 2012, rasio teknisi medis sebesar 3,7 per 100.000 penduduk. (DinKes Bojonegoro, 2012).

Kecamatan Kedewan yang memiliki Luas wilayah 56,51 km² dengan jumlah desa sebanyak 5 desa dan jumlah penduduk 11.903 orang. Di Puskesmas Kedewan sudah banyak dilakukan kegiatan seperti terbentuknya posyandu sebanyak 20 kelompok, sudah pula terbentuk desa siaga namun belum aktif dilakukan. Di Puskesmas Kedewan memiliki 1 tenaga dokter umum, 6 tenaga bidan dan 4 tenaga perawat, tidak memiliki tenaga apoteker maupun asisten apoteker, dan belum memiliki tenaga gizi dengan rasio 0,11 per 10.000 penduduk.

Keterbatasan tenaga kesehatan yang dimiliki serta banyaknya program dan kegiatan yang harus dikerjakan sangat berpengaruh dalam penilaian. Tuntutan kinerja petugas, kemampuan dari setiap individu sangat diperlukan dalam pencapaian mutu yang optimal. Faktor kekurangan tenaga kesehatan bisa menjadi salah satu alasan tidak tercapainya kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal serta faktor komunikasi antar petugas, ketepatan dalam pemberian pelayanan dan pengelolaan organisasi di Puskesmas Kedewan menjadi tolok ukur penilaian kinerja petugas serta mutu yang diberikan petugas kepada masyarakat selain itu masyarakat lebih memilih untuk berobat ke tempat petugas pelayanan seperti perawat atau bidan dirumah, sehingga di Puskesmas lebih sedikit pengunjung dan mungkin mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh petugas

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Analitik dan desain penelitian *Cross Sectional*, peneliti menggunakan pengamatan dan pengukuran variabel pada suatu saat, artinya subyek di observasi satu kali dan pengukuran Variabel Independen dan Variabel Dependen dilakukan pada saat pemeriksaan atau pengkajian data.

Untuk memecahkan masalah di atas yang sangat menentukan dengan meningkatkan jumlah tenaga kesehatan serta meningkatkan kualitas kinerja serta mutu pelayanan yang baik. Pengadaan tenaga kesehatan khususnya tenaga dokter, bidan dan perawat merupakan salah satu prioritas Kementerian Kesehatan sehingga diharapkan dapat meminimalisasi kesenjangan tenaga kesehatan terutama di luar Jawa yang masih kurang. Tenaga kesehatan merupakan salah satu elemen terpenting dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Di sisi lain tenaga kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sekaligus memiliki daya ungkit dalam pembangunan kesehatan di daerah. Kerja keras dan kerja sama tim yang solid serta keaktifan dari petugas Puskesmas juga dapat membantu mengatasi masalah tersebut. Pelaksanaan dan pencapaian target sesuai dengan yang telah ditentukan merupakan salah satu program yang harus dicapai oleh Puskesmas. Hal tersebut beban yang harus ditanggung tiap pegawai makin banyak dan membuat kinerja tidak maksimal. Kinerja yang dimaksudkan adalah keaktifan petugas Puskesmas, cara kerja dalam tim, pelaksanaan dari kegiatan serta program Puskesmas, serta ketercapaian target dari Puskesmas. Seharusnya kegiatan dan target disesuaikan dengan jumlah dari petugas pelayanan yang ada di Puskesmas.

Dari analisis di atas maka peneliti berkeinginan untuk menganalisis pengaruh kinerja petugas pelayanan kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Kedewan tahun 2014.

Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kedewan Kecamatan Kedewan Kabupaten Bojonegoro. Populasinya adalah seluruh petugas kesehatan di Puskesmas Kedewan tahun 2013 sebanyak 20 orang. Sampelnya adalah seluruh petugas kesehatan di Puskesmas Kedewan sebanyak 20 orang. Cara pengambilan sampling adalah dengan

menggunakan total sampling. Metode pengambilan total sampling adalah sampel yang diambil keseluruhan dari jumlah populasi. Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang sedikit, sampel dipilih dalam kurun waktu yang ditentukan yaitu April – Mei 2014. Adapun cara pengumpulan data yaitu dengan melakukan pendekatan untuk mendapatkan persetujuan sebagai responden kemudian diberi kuesioner dengan metode terpinpin. Selanjutnya data diproses melalui *eding, coding, scoring* Setelah dilakukan presentase, kemudian tingkat kepuasan diinterpretasikan dengan: Kinerja baik jika menjawab 9 – 12 soal (76 - 100%), kinerja cukup jika menjawab 6 – 8 soal (56 – 74%), kinerja kurang jika menjawab < 5 soal (< 55%). Selanjutnya *tabulating* dan intepretasi data.hasil prosentase tersebut dapat diinterpretasikan dengan ,menggunakan kriteria kuantitatif 90% - 100% : mayoritas, 70% - 89% : sebagian besar, 51% - 69 : lebih dari sebagian, 50% : sebagian, <50% : kurang dari sebagian.

Hasil penelitian

Hasil penelitian ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1 Distribusi kinerja petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedewan Kecamatan Kedewan Kabupaten Bojonegoro tahun 2014

Kinerja Pegawai	Responden	Prosentase
Kinerja Baik	3	15%
Kinerja Cukup	12	60%
Kinerja Kurang	5	25%
Jumlah	20	100%

Tabel 2 Distribusi mutu petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedewan Kecamatan Kedewan Kabupaten Bojonegoro tahun 2014

Mutu Pegawai	Responden	Prosentase
Mutu Baik	3	15%
Mutu Cukup	12	60%
Mutu Kurang	5	25%
Jumlah	20	100%

Tabel 3 Distribusi silang hubungan kinerja petugas pelayanan kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas kedewan.

Kinerja Petugas Pelayanan puskesmas	Mutu pelayanan di Puskesmas						Total	
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	F	%	f	%	F	%
baik	2	66,7	1	33,3	0	0	3	100
cukup	2	16,7	8	66,7	2	16,7	12	100
kurang	1	20,0	2	40,0	2	40,0	5	100
Total	5	25,0	11	55,0	4	20,0	20	100

Hasil uji analisis menunjukkan kedua variabel tersebut diuji statistik dengan menggunakan uji SPSS 16 *Crosstab* dengan nilai : 0,299 Didapat nilai : 0.000 < : 0,299 , jadi H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan antara kinerja petugas pelayanan kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedewan Kecamatan kedewan Kabupaten Bojonegoro Tahun 2014.

Pembahasan

Kinerja Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ada beberapa faktor kinerja yang dapat mempengaruhi seperti, faktor usia pegawai yang rata – rata 31-35 tahun. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karena pegawai menganggap faktor senioritas dalam pekerjaan sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan, pegawai yang menganggap dirinya sudah senior selalu membebankan pekerjaan pada pegawai baru dan hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedewan,padahal pasien yang berobat ke Puskesmas pada umumnya ingin ditangani oleh petugas pelayana yang lebih senior karena pasien menganggap jika petugas yang sudah senior maka dapt memberikan pelayanan yang lebih prima dan optimal sehingga perlu adanya kesadaran dan menghapuskan pola pikir senioritas dalam suatu pekerjaan. Faktor jabatan pekerjaan juga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Karena lebih banyak pegawai administratif dari pada pemberi pelayanan atau pegawai dibidang medis sehingga pemberian pelayanan tidak dapat diberikan secara maksimal, beberapa pegawai bekerja tidak sesuai dengan bidang yang seharusnya dikerjakan dan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Faktor – faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan yang paripurna di Puskesmas Kedewan dengan meningkatkan kinerja dan kesadaran pegawai dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Mutu pelayanan kesehatan

Harapan pelanggan mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan. Organisasi pelayanan kesehatan mempunyai banyak pelanggan potensial. Harapan mereka harus diidentifikasi dan diprioritaskan lalu membuat kriteria untuk menilai kesuksesan disertai dengan perbaikan mutu secara konsisten

Proses perbaikan mutu sangat penting. Sering kali kinerja disalahkan karena masalah pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan pada saat proses itu sendiri tidak dirancang dengan baik untuk mendukung pelayanan. Melibatkan staf dalam proses pelayanan, maka dapat diidentifikasi masalah proses yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, mendiagnosis penyebab, mengidentifikasi dan menguji pemecahan atau perbaikan sehingga dapat tercapai mutu yang lebih baik. Budaya yang mendukung perbaikan terus menerus untuk mencapai pelayanan prima diperlukan organisasi yang tertib, itulah sebabnya perlu untuk memperkuat budaya organisasi sehingga dapat mendukung peningkatan mutu. Untuk dapat melakukannya, harus sejalan dengan dorongan peningkatan mutu pelayanan secara terus – menerus. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat maka perlu dilaksanakan berbagai upaya. Upaya ini harus dilakukan secara sistematis, konsisten dan terus menerus.

Hubungan kinerja petugas dengan mutu pelayanan di Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 20 responden yang diberikan kuesioner kinerja. 5 responden (25%) mendapatkan kinerja baik, 4 responden (20%) mendapatkan penilaian kinerja kurang dan lebih dari sebagian pegawai mendapatkan penilaian kinerja cukup baik sebanyak 11 responden (55%). maka hasil uji statistik *chi-square* dengan komputerisasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 0,299 yang berarti lebih besar dari nilai : 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima sehingga tidak ada hubungan kinerja petugas pelayanan kesehatan dengan Mutu pelayanan Kesehatan di puskesmas Kedewan kecamatan Kedewan kabupaten Bojonegoro.

Pendapat diatas sesuai dengan keadaan di Puskesmas Kedewan Kecamatan Kedewan Kabupaten Bojonegoro bahwa lebih dari sebagian petugas pelayanan yang melayani pasien memiliki kinerja yg kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas dan menilai mutunya cukup baik. Namun hal tersebut juga tidak menjadi tolok ukur yang dapat menjadi penilaian utama karena pada kenyataannya pegawai yang mendapatkan penilaian kinerja baik justru mendapatkan penilaian mutu yang cukup sama dengan sebaliknya bahwa pegawai atau petugas pelayanan yang mendapat penilaian kinerja yang cukup baik malah mendapatkan penilaian mutu yang baik, karena hal itu maka dapat disimpulkan bahwa kinerja yang baik tidak menjadi tolok ukur utama dalam diberikannya penilaian mutu yang baik pula. Sehingga perlu adanya peningkatan mutu pelayanan yang diawali dengan pembenahan pola kerja dan pelayanan di Puskesmas Kedewan Kecamatan Kedewan Kabupaten Bojonegoro agar dapat meningkat lebih baik dan optimal. Kinerja petugas pelayanan yang prima dan memiliki kompetensi sangat berpengaruh terhadap nilai mutu pelayanan yang ada di Puskesmas. Oleh karena itu peran petugas pelayanan sangat penting terhadap mutu

pelayanan di Puskesmas untuk dapat memberikan pelayanan yang komprehensif. Penataan organisasi menjadi organisasi yang efisien, efektif dengan struktur dan uraian tugas yang tidak tumpang tindih, dan jalinan hubungan kerja yang jelas dengan berpegang kepada prinsip. Pengembangan dan pemantapan jejaring dengan pusat unggulan pelayanan dan sistem rujukannya akan sangat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan, sehingga dengan demikian akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedewan. Penyelenggaraan berbagai pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan dan berkesinambungan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang profesional, yang kompeten dan memiliki moral serta etika, mempunyai dedikasi yang tinggi, kreatif dan inovatif serta bersikap antisipatif terhadap berbagai perubahan yang akan terjadi baik perubahan secara lokal maupun global juga akan mendukung peningkatan kinerja serta mutu dari pegawai maupun Puskesmas Kedewan itu sendiri.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Lebih dari sebagian responden di Puskesmas kedewan Kecamatan Kedewan Kabupaten Bojonegoro mempunyai kinerja yang cukup
2. Lebih dari sebagian responden di Puskesmas kedewan Kecamatan Kedewan Kabupaten Bojonegoro mempunyai mutu yang cukup
3. Tidak ada hubungan kinerja pelayanan petugas kesehatan dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas.

Saran

Bagi Responden

Dapat menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan dan dapat mengoptimalkan serta meningkatkan mutu pelayanannya.

Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan penelitian yang akan datang sebaiknya peneliti selanjutnya menggunakan metode penelitian yang lebih

baik dan menggunakan sumber literatur yang terbaru dan lebih bermutu, guna mendapatkan hasil yang lebih baik dan sempurna.

Bagi Instansi Pendidikan

Dapat meningkatkan pengembangan ilmu-ilmu kesehatan masyarakat terutama pada ilmu kebidanan yang berhubungan dengan kinerja dan mutu pelayanan sehingga bisa menjadi pembelajaran yang efektif dan bermutu

Bagi Tenaga kesehatan

Bagi petugas kesehatan harus mampu berinovasi untuk dapat meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas kinerja dan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas menjadi lebih efisien dan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- DinKes Provinsi Jatim. (2011). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur*. Surabaya: Dinkes Jatim.
- Triton PB . (2009). *Mengelola Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Oryza.
- DinKes Bojonegoro. (2011). *Profil Kesehatan Kabupaten Bojonegoro*. Bojonegoro: Dinkes Bojonegoro.
- Achmad Farich. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Agus Riyanto. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan* . Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azrul Anwar. (2002). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Eko Budiarto. (2001). *Biostatistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Egc.
- Mangkunegara. (2012). *Evaluasi Kinerja Sdm*. Bandung: Redaksi Refika.

- Nasrul Effendy. (1998). *Dasar - Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Egc.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Surabaya: Salemba Medika.
- Purnomo. (2010). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.