

**HUBUNGAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ADAN-ADAN  
KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2017**  
*(The Correlation of Health Workers' Performance and The Public  
Satisfaction of Puskesmas Adan – adan's Public Health Service  
in Kabupaten Kediri in 2017)*

**Romaji**

Akademi Kebidanan Medika Wiyata Kediri  
email: [ijamor@yahoo.com](mailto:ijamor@yahoo.com)

**Abstract:** *The public who need the health service also expect a good, quick, friendly and polite service. It is the manifestation of the health officers' performance which would be judged by the public. A good performance will satisfy the public. The objective of this research was to know the correlation of the health officers' performance and the public satisfaction of Puskesmas Adan-Adan's health service in Kediri Regency 2017. The design of this research was correlational analytics with cross sectional approach. The population was all Puskesmas Adan-Adan's service users and 100 respondents were taken as samples by quota sampling technique. The independent variable was the health officers' performance and the dependent variable was the public's satisfaction of the health service, and all data was analyzed with Spearman Correlation Test. The research showed that 76 respondents (76%) had a good perception of the health officers' performance, 55 respondents (55.6%) of totally 100 respondents felt very satisfied of the health service, and there was a relation between the health officers' performance and the public's satisfaction of the health service ( $p$  value = 0.000 < 0.05  $H_0$  was rejected). The relation level was strong and positive (Correlation coefficient = 0.717), it means the better the health officers' performance is, the more satisfied of the health service the public will be and vice versa. Because with good health officers' performance the expectation of good service will have been fulfilled. The conclusion was the health officers' performance would become the most dominant factor to manifest the public's satisfaction of the health service. The health officers were recommended to maintain their performances of health service in order to achieve the public's satisfaction*

**Keywords:** The health officers' performance, the public's satisfaction.

**Abstrak:** Masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan juga memiliki harapan pelayanan yang baik, cepat, ramah, sopan. Hal ini merupakan wujud kinerja petugas pelayanan yang akan dinilai oleh pelanggannya. Jika kinerja baik maka pelanggan akan terpuaskan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Adan-Adan Kabupaten Kediri Tahun 2017. Desain penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi semua pengguna layanan puskesmas di Puskesmas Adan-Adan Kabupaten Kediri dengan sampel 100 responden diambil dengan teknik kuota sampling. Variabel bebas kinerja petugas kesehatan dan terikatnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di analisis dengan uji korelasi dari spearman. Dari hasil penelitian diketahui hampir seluruh responden memiliki persepsi kinerja petugas dengan kategori baik yaitu 76 responden (76%), sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 55 responden (55,6%) dari total 100 responden dan ada hubungan kinerja petugas dengan kepuasan dalam pelayanan kesehatan ( $p$  value = 0,000 < 0,05  $H_0$  ditolak). Tingkat hubungan cukup kuat dan positif (*Correlation coefficient* = 0,717) artinya semakin baik persepsi tentang kinerja petugas kesehatan

maka semakin puas masyarakat dalam pelayanan kesehatan dan sebaliknya. Hal ini disebabkan dengan adanya penampilan kinerja petugas yang baik maka harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang baik sudah terpenuhi. Disimpulkan bahwa kinerja petugas kesehatan menjadi faktor dominan untuk terwujudnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Disarankan agar petugas kesehatan tetap mempertahankan kinerjanya dalam pelayanan kesehatan demi tercapainya kepuasan pelanggan

**Kata kunci:** kinerja petugas kesehatan, kepuasan masyarakat.

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. Kepuasan menurut Oliver sebagaimana dikutip Sari (2008) adalah tingkat perasaan seseorang (masyarakat) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. 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 (Andriani, 2017).

Berdasarkan penelitian menunjukkan proporsi tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Adan-Adan Kabupaten Kediri pada survei awal sebesar 27,5%. Berdasarkan hasil penilaian kepuasan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri akhir 2016 diketahui nilai kepuasan sebesar 76%. Hal ini berarti bahwa kepuasan masyarakat termasuk sudah tinggi (62,51–81,25) tetapi masih belum maksimal (81,26–100).

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 (Andriani, 2017). Salah satu penyebab tidak terpenuhinya harapan masyarakat adalah kinerja karyawan yang buruk. 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 (Andriani, 2017). 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.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan merumuskan dalam judul: "Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Adan-Adan Kabupaten Kediri Tahun 2017"

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain *analitik korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian di laksanakan di Puskesmas Adan-Adan Kabupaten Kediri. Subyek penelitian ini sebanyak 100 responden. Subyek penelitian ini menggunakan *Kuota sampling*. Variabel bebasnya adalah kinerja petugas kesehatan, dan Variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pengguna layanan puskesmas, analisa data menggunakan uji korelasi *spearman Test*.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian meliputi karakteristik ibu nifas dan data khusus penelitian.

**Tabel 1 Identifikasi Kinerja Petugas Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan**

No.	Kecemasan	f	%
1.	Baik	76	76
2.	Sangat Baik	24	24
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel 2 Identifikasi Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan**

No.	Kecemasan	f	%
1.	Puas	44	44
2.	Sangat Puas	56	56
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel 3 Analisis Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan**

Correlations				
		Persepsi	Skor_Puas	
Spearman's rho	Persepsi	Correlation Coefficient	1.000	.717**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
Skor_Puas	Skor_Puas	Correlation Coefficient	.717**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## PEMBAHASAN

### Identifikasi Kinerja Petugas Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1 dapat dilihat hampir seluruh responden memiliki persepsi tentang kinerja petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan dengan kategori baik yaitu sebanyak 76 responden (76%) dari total 100 responden.

Hampir seluruh responden memiliki persepsi tentang kinerja petugas kesehatan dengan kategori baik, disebabkan petugas dalam memberikan pelayanan memang terkesan tidak mempersulit masyarakat, jika ada persyaratan yang kurang maka dicarikan solusi termudah agar tetap dapat mengurus kesehatan. Masalah persyaratan mengurus kesehatan juga sudah disampaikan dengan jelas dan secara umum sudah dapat memenuhi persyaratan yang diminta. Petugas juga sudah melayani dengan penuh kejelasan prosedur dan tidak ada kesan mengada-ada. Pada saat ini petugas juga sudah terlihat ada peningkatan kedisiplinan kerja apalagi sekretaris Puskesmas sudah harus *finger print* jam 7 pagi, sehingga terkesan pelayanan di balai Puskesmas lebih disiplin. Selain itu petugas juga terkesan memiliki tanggungjawab yang sangat baik dalam pelayanan kesehatan, di dukung kemampuannya yang sudah memadai, serta cepat karena ditunjang dengan sarana yang semakin baik. Yang tidak kalah pentingnya adalah petugas memberikan pelayanan yang sama kepada setiap orang yang datang tanpa pilih kasih atau memberikan pelayanan dengan

penuh keadilan. Untuk masalah biaya menurut masyarakat juga masih sangat wajar atau tidak ada kesan terlalu mahal. Waktu pelayanan sudah rutin dan dapat dipastikan bahwa jam-jam tertentu selalu ada petugas yang melayani. Tempat pelayanan saat ini jauh lebih baik karena hampir semua fasilitas balai Puskesmas sudah diperbaiki. Demikian juga dengan masalah keamanan, secara umum juga aman.

### Identifikasi Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 55 responden (55,6%) dari total 100 responden.

Didapatkannya sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan kesehatan disebabkan hampir semua harapan pelanggan sudah dapat terpenuhi. Harapan untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, sudah didapatkan pelanggan karena petugas dalam memberikan pelayanan memang terkesan tidak mempersulit masyarakat, dan jika ada persyaratan yang kurang maka dicarikan solusi termudah agar masyarakat tetap dapat mengurus kesehatan.

Harapan masyarakat untuk mendapatkan kejelasan dalam pelayanan kesehatan, juga sudah terwujud karena untuk mengurus kesehatan juga sudah disampaikan persyaratan yang harus dipenuhi dengan jelas dan secara umum masyarakat sudah dapat memenuhi persyaratan yang diminta. Petugas juga sudah melayani dengan penuh kejelasan mengenai prosedur pelayanan yang dilakukan dan tidak ada kesan mengada-ada.

Harapan masyarakat agar mendapatkan pelayanan sewaktu-waktu dengan adanya kedisiplinan petugas juga sudah terpenuhi. Hal ini karena pada saat ini petugas juga sudah terlihat ada peningkatan kedisiplinan kerja apalagi sekretaris Puskesmas sudah harus *finger print* jam 7 pagi, sehingga terkesan pelayanan di balai Puskesmas lebih disiplin. Masalah kedisiplinan petugas ini memang sangat diharapkan oleh masyarakat karena akan menunjang pengurusan kesehatan pada tahap selanjutnya.

Harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan penuh tanggungjawab dari petugas juga sudah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat pada saat ini petugas juga terkesan memiliki tanggungjawab yang sangat baik dalam pelayanan kesehatan, didukung dengan kemampuannya yang sudah memadai,

serta cepat karena ditunjang dengan sarana dan prasarana yang semakin baik. Hal ini sangat diharapkan oleh setiap pelanggan atau masyarakat yang sedang mengurus kesehatan.

Yang tidak kalah pentingnya adalah harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang adil, hal ini juga sudah terpenuhi. Pada saat ini petugas juga sudah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap orang yang datang tanpa pilih kasih atau memberikan pelayanan dengan penuh keadilan. Siapa yang datang lebih dahulu juga dilayani terlebih dahulu. Apapun alasannya meskipun Saudara atau pejabat apapun yang sedang mengurus juga harus mengikuti antrian untuk mendapatkan pelayanan.

Harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan biaya murah juga sudah terpenuhi. Hal ini karena untuk masalah biaya menurut masyarakat juga sudah sangat wajar atau tidak ada kesan terlalu mahal. Dalam arti masyarakat tidak merasa keberatan dengan biaya.

Harapan lainnya mengenai pelayanan kesehatan juga sudah terpenuhi. Harapan mengenai waktu pelayanan, waktu pelayanan juga sudah rutin dan dapat dipastikan bahwa jam-jam tertentu selalu ada petugas yang melayani. Demikian juga dengan harapan tempat pelayanan yang baik, pada saat ini tempat pelayanan jauh lebih baik karena hampir semua fasilitas balai Puskesmas sudah diperbaiki. Demikian juga dengan masalah keamanan, secara umum juga aman.

### **Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil analisis Tabel 3 diketahui ada hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Adan-Adan Kabupaten Kediri Tahun 2017 ( $p\ value = 0,000 < 0,05$  Ho ditolak). Tingkat hubungan termasuk kategori cukup kuat dan positif ( $Correlation\ coefficient = 0,717$ ), artinya semakin baik persepsi tentang kinerja petugas kesehatan maka semakin puas masyarakat dalam pelayanan kesehatan dan sebaliknya.

Adanya hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan disebabkan dengan kinerja yang baik maka hal ini sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat. Siapapun jika diperlakukan dengan baik akan merasa senang, merasa dihormati, merasa dipuaskan. Tampilan kinerja yang ramah, sopan,

murah senyum, sabar, cepat tanggap, berempati, penuh tanggungjawab, adil, dan berbagai macam tampilan kinerja yang baik akan memberikan kesan bahwa pelanggan benar-benar dimanjakan. Pelanggan merasa benar-benar dibantu dalam urusannya yang ingin serba cepat, mudah, lancar, praktis serta ekonomis. Hal ini benar-benar terlihat dari hasil analisis bahwa paling banyak persepsi tentang kinerja petugas kesehatan dengan kategori baik dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan termasuk puas. Hasil ini membuktikan teori yang sudah ada yang menyebutkan bahwa kepuasan merupakan wujud pelanggan setelah membandingkan antara harapan atau keinginannya dengan kenyataan yang didapatkan setelah pelayanan diterima. Harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik atau kinerja petugas yang baik terpenuhi maka masyarakat merasa mendapatkan apa yang diharapkan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) persepsi tentang kinerja petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan 76 responden (76%) dalam kategori baik (2) Kepuasan responden dalam menerima pelayanan 55 responden (55,6%) dalam kategori sangat puas (3) Dari hasil analisis data didapatkan adanya hubungan dengan hasil ( $p\ value = 0,000 < 0,05$  Ho ditolak) dengan tingkat hubungan termasuk kategori cukup kuat dan positif ( $Correlation\ coefficient = 0,717$ ) sehingga semakin baik persepsi tentang kinerja petugas kesehatan maka semakin puas masyarakat dalam pelayanan kesehatan dan sebaliknya.

### **Saran**

Bagi tempat penelitian diharapkan Diharapkan agar peneliti melakukan kajian lebih mendalam terhadap kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan berbagai variabel lain seperti lokasi, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, keramahan petugas, waktu buka pelayanan.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Andriani, Aida. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. Sumatera Barat: Program Studi DIII Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukit tinggi.
- Sari. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.