



# JURNAL TAMPIASIH

LPPM Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi | [jurnal.aspirasi.ac.id](http://jurnal.aspirasi.ac.id)

## “PENGEMBANGAN MANAJEMEN KINERJA TENAGA ADMINISTRASI KESEHATAN TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS”

**Nasrullah**

Program Studi Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi

### Article Information

#### Article history:

Received

20 Desember 2022

Approved

10 Januari 2023

#### Keywords:

Performance

Management, Health

Administrative

Personnel, Quality of

Health Services

#### Kata kunci:

Manajemen Kinerja,

Tenaga Administrasi

Kesehatan, Mutu

Pelayanan Kesehatan

#### ABSTRACT

This research is motivated by a phenomenon of low quality service programs in the health sector. Service is all the efforts made by employees to fulfill the desires of their customers with the services to be provided. The method used is library research method. The data collection method used is the documentation method. The data analysis technique used is content analysis. In order to maintain the accuracy of the assessment and prevent misinformation in data analysis, a review was carried out between the literature and re-reading the literature and paying attention to the reviewer's comments. The results of this study indicate that the better the role of performance management development for health workers, including health administration staff, the quality of health services at the Puskesmas can significantly improve. Quality is a measurement made by consumers for products or services that are seen from all dimensions or characteristics to meet the demands of consumer needs, safety and comfort. Quality health services are health services that can satisfy every user of health services according to the level of satisfaction of the average population. Implementation must also be in accordance with established standards and professional code of ethics.

#### ABSTRAK.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah fenomena rendahnya kualitas program pelayanan dibagian kesehatan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kepustakaan. Metode pengumpulan data yang digunakan yakni metode dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi. Untuk menjaga ketepatan pengkajian dan mencegah kesalahan informasi dalam analisis data maka dilakukan pengecekan antar pustaka dan membaca ulang pustaka serta memperhatikan komentar reviewer. Hasil studi ini adalah menunjukkan bahwa semakin baiknya peran pengembangan manajemen kinerja tenaga kesehatan termasuk tenaga administrasi kesehatan maka secara signifikan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang dilihat dari segala dimensi atau karakteristik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Setiap negara, baik negara maju dan negara berkembang mengakui bahwa tingkat kesehatan menunjukkan tingkat kesejahteraan suatu bangsa, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan dengan tingkat kemiskinan. Sedangkan tingkat kemiskinan juga terkait dengan tingkat kesejahteraan. Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat maka kesehatan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dijumpai beberapa kekurangan, dan bila dilihat dari segi kualitas masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Pemerintah secara hakiki ingin memberikan pelayanan publik yang terbaik, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat.

Masyarakat secara ideal ingin mendapatkan pelayanan publik yang terbaik dari pemerintah. Tetapi pada kenyataannya pemerintah begitu sedikit memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Di sisi lain, masyarakat sering kali menerima pelayanan yang buruk dari pemerintah. Kesenjangan atau ketidakcocokan antara peraturan / idealnya dengan kenyataan/fakta yang terjadi dilapangan inilah yang membuat mengapa masalah kualitas pelayanan publik masih menjadi bahan perbincangan yang menarik. Salah satu wujud komitmen pemerintah terhadap pelayanan kesehatan masyarakat adalah dengan dibentuknya puskesmas sebagai pelayanan publik dibidang kesehatan. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kota / Kabupaten (UPTD) yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan kesehatan disuatu wilayah.

Puskesmas merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan. Sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama,

puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, adil dan merata. Pelayanan yang diselenggarakan adalah pelayanan kesehatan dasar yang dibutuhkan sebagian besar masyarakat dan sangat strategis dalam upaya meningkatkan status kesehatan masyarakat umum.

Pemberian pelayanan secara cepat dan tepat dalam era reformasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak dilaksanakan, sebab kalau tidak akan menimbulkan gejolak sosial. Begitu juga halnya mengenai pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya meningkatkan pelayanannya. Jika pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, masyarakat atau pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono, 1997) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang dikenal dengan teori *Service Quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Keunggulan layanan tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah.

Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan dari pihak pemberi pelayanan mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanannya sesuai dengan standar pemerintah. Adapun kondisi yang sering dikeluhkan oleh pemakai jasa rumah sakit adalah: sikap dan tindakan dokter atau

perawat, sikap petugas administrasi, sarana yang kurang memadai, lambannya pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan, peralatan medis dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis/pendekatan penelitian yang berupa Studi Kepustakaan (*Library Research*). Studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dsb (Mardalis, 1999 dalam Mirzaqon, 2017).

Sedangkan menurut ahli lain studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012 dalam Mirzaqon, 2017). Penelitian ini merupakan jenis riset kepustakaan (*library research*).

Untuk memperoleh data-data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang diselidiki penelitian menggunakan teknik pengumpulan data (1) Observasi (*observation*) yaitu melakukan pengumpulan data melalui pengamatan langsung (*Face to face*) mengenai kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. (2) Telaah dokumen yaitu pengumpulan data-data melalui buku-buku, laporan, jurnal atau tulisan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan klasifikasi jenis dan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Pengolahan Data Primer, dilakukan dengan data-data yang bersumber dari hasil wawancara (*interview*) yang telah ditranskripsikan, selanjutnya dilakukan

pengkodean untuk mengidentifikasi tema atau klasifikasi yang nantinya akan mengarahkan penelitian pada temuan atau bahkan pengumpulan data tambahan, serta data-data pendukung lainnya. Pengolahan Data Sekunder, melalui analisis teoritis atau kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, laporan-laporan, jurnal atau tulisan ilmiah dan hasil observasi di lapangan serta dokumen lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian. Prosedur pengolahan data tersebut dilakukan dalam 3 tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, Yang dimaksud dengan reduksi data adalah suatu proses untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, menyederhanakan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikannya Sedangkan penyajian data adalah proses penyusunan dan penyajian informasi yang diperoleh sebagai dasar pengambilan keputusan, selanjutnya menarik kesimpulan atas hasil penelitian yang telah diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. **Penelitian Saputra** (dipublikasikan tahun 2016) tentang Analisis Kinerja Tenaga Medis Puskesmas Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar. Hasil penelitian diperoleh Kinerja para tenaga medis di Puskesmas Kampar Utara belum maksimal, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pasien, warga, maupun pihak keluarga. Berdasarkan indikator yang di kemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara pada kategori kualitas dan kualitas puskesmas kecamatan Kampar Utara masih belum tercapai. Sedangkan pada kategori tanggung jawab dan pelaksanaan tugas puskesmas kecamatan Kampar Utara sudah tercapai. Maka secara keseluruhan kinerja para tenaga medis puskesmas kecamatan Kampar Utara belum maksimal karena masih terdapat kekurangan dan tidak berjalan sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur (SOP ) yang telah ditetapkan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga medis di puskesmas kecamatan Kampar Utara adalah Kurangnya kesadaran pihak penyelenggara pelayanan khususnya

bagi tenaga medis puskesmas kecamatan Kampar Utara dalam menjalankan tugas. Kedisiplinan para tenaga medis dalam menjalankan tugas, serta masih terbatasnya Sarana dan prasarana di puskesmas kecamatan Kampar Utara, dimana semakin lengkap sarana dan prasarana yang dimiliki maka akan semakin baik kinerja para tenaga medis dalam melayani pasien.

**2. Penelitian Aisyah** (dipublikasikan tahun 2016) tentang Penilaian Kinerja Pegawai Puskesmas Rowosari, Kecamatan Tembalang, Semarang. Hasil penelitian menunjukkan:

a. *Input* penilaian kinerja pegawai Puskesmas Rowosari yang terdiri dari ruang lingkup penilaian kinerja (5W+1H) telah mengacu pada teori manajemen.

- 1) *What* : kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan, kerjasama, orientasi terhadap pelayanan, loyalitas, komitmen, dan integritas
- 2) *Why*: mengetahui capaian kerja pegawai, orientasi pelayanan, sarana untuk pertimbangan perbaikan, sarana pengambilan keputusan.
- 3) *Where*: di dalam Puskesmas Rowosari pada saat jam kerja.
- 4) *When*: secara periodik dan terus-menerus
- 5) *Who*: Kepala Puskesmas Rowosari untuk pegawai fungsional, Kasubag Tata Usaha Puskesmas Rowosari untuk staff tata usaha.
- 6) *How*: Modern menggunakan Management by Objective (MBO), titik acuan penilaian pada hasil dan perilaku kerja dengan sistem kompensasi.

b. Proses masih belum terlalu baik, penjelasan singkat yang lebih baik dilakukan secara personal hanya dilakukan secara serentak melalui seminar pegawai. Pun dengan pelatihan, pelatihan untuk pegawai terkait dengan sistem penilaian kinerja pegawai belum dilakukan. Pelatihan hanya diperuntukan bagi pegawai

penilai seperti Kepala Puskesmas dan Kasubag Tata Usaha.

- c. *Output* sistem penilaian kinerja pegawai yang berorientasi pada kompensasi dan capaian kerja cukup berhasil membuat pegawai lebih disiplin dan termotivasi untuk berkinerja.
- d. Hambatan dalam pelaksanaan penilaian kinerja di Puskesmas Rowosari adalah hambatan sarana prasarana, hambatan hukum, *hallo effect*, dan kurangnya komunikasi.

**3. Penelitian (*Library Research*) Husaini** (dipublikasikan tahun 2017), tentang Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. Hasil adalah sebagai berikut:

Pentingnya MSDM ini dapat disoroti dari berbagai perspektif. S.P. Siagian menyoroti relevansi dan pentingnya MSDM dari enam prespektif yaitu perspektif politik, ekonomi, sosial-kultural, hukum, administrasi dan teknologi.

a. *Perspektif Politik.*

Pentingnya MSDM pada perspektif ini lebih banyak mengarah pada sudut makro, bahwa sumber daya manusia merupakan asset yang penting yang dimiliki oleh suatu organisasi mulai dari level makro (Negara), bahkan internasional, hingga level mikro. Sumber day amanusia ynag terdidik, trampil, cakap, disiplin, tekun, kreatif, idealis, mau bekerja keras, kuat fisik/mental, setyia pada cita-cita dan tujuan organisasi, akan sangat berpengaruh positif pada keberhasilan dan kemajuan organisasi. Jadi sumber dya manusia memegang peranan sentral dan paling menentukan. Tanpa MSDM yang handal pengolahan, penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber lainnya itu akan menjadi tidak efektif, efisien dan produktif.

b. *Perspektif Ekonomi*

Dari perspektif ekonomi orang sering beranggapan bahwa pemahaman MSDM tidak lainkarena untuk kepentingan ekonomi semata-mata. Anggapan yang demikian

dijustificasikan oleh kenyataan bahwa manusia sering dipandang sebagai salah satu factor produksi untuk menghasilkan barang dan jasa oleh satuan-satuan ekonomi. Manusia tidak bias diasamakan dengan begitu saja dengan mesin, peralatan, modal, metode dan pasar. Hal seperti tersebut merupakan tindakan yang mengingkari kenyataan bahwa manusia sebagai makhluk yang dinamis, penuh cinta, rasa, dan karsa. Jadi manusia adlah pusat segalanya bagi suatu organisasi. Manusia bisa menjadi pusat persoalan organisasi manakal tidak dikembangkan dan tidak ditingkatkan potensi-potensinya. Sebaliknya manusia merupakan pusat segala keberhasilan organisasi manakala segala dayanya dikembangkan secara wajar dan meyakinkan.

c. Perspektif Hukum

Dalam organisasi terdapat berbagai peraturan, ketentuan, atu perjanjian yang kesemuanya dasarnya mengatur tentang hak dan kewajiban secara timbal balik antar organisasi dengan anggotanya, antara orang yang memperkerjakan dengan orang yang dipekerjakan. Pemeliharaan keseimbangan tersebut menuntut adanya kejelasan mengenai hak dan kewajiban itu sendiri dari masing-masing pihak dalam organisasi. Semua itu bisa menjadi jelas dan bisa diwujudkan hanya melalui suatu sistem amnajemen yang tepat. MSDM yang dikelola secara tepat dan teratur merupakan alternative yang paling relevan.

d. Perspektif Sosial Kultural

Ada dua alasan utama yang mendasari perspektif ini yaitu:

Pertama, sisi yang satu ini lebih peka karena berkaitan langsung harkat dan martabat manusia. Kesempatan berkarya merupakan upaya untuk meningkatkan harkat dan martabatnya. Harkat dan martabat tidak bisa diukur dengan hal-hal yang bersifat kebendaan tetapi juga non fisisk, diman bekerja

tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan fisik saja melainkan juga untuk diwujudkannya kebutuhan sosio-psikologis.

Kedua, ditekankan bahwa sulit diperoleh suatu system MSDM yang bebas nilai. Pemenuhan kebutuhan sosio-psikologis teriakt pada norma-norma sosial yang berlaku didalam masyarakat dimana ornag itu menjadi bagian. Nilai-nilai itulah yang akan menentukan baik-buruknya,wajar-tidaknya, dan sekaligus menjadi barometer penilaian bagi seseorang.

e. Perspektif Administrasi

Perspektif ini menekankan bhawa peranan organisasi pada jama modern ini menjadi semakin penting. Manusia moder sekarang lebih mengenal pameo manusia organisasional. Tanpa organisasi tanap bantuan orang lain tiadk akan bisa mewujudkan impiannya. Ketergantungan kepada orang lain inilah yang mendorong manusia untuk berorganisasi. Ini mengindikasikan bahwa maju atau mundurnya kehidupan manusia tergantung pada kemampuannya untuk mengatur dan memanfaatkan sumber daya yang ada pada organisasi. Disinilah letak relevansi danpentingnya MSDM.

f. Perspektif Teknologi

Relevansi dan pentingnya MSDM tidak terlepas dari berbagi perkembangan dan kemajuan yang dicapai dibidang IPTEK. Manusia diharapkan agar dapat menyesuaikan diri dengan berbagai perkembangan terbut. Untuk itu manusia perlu berbekal kemampuan, kecakapan, ketrampilna yang sesuai. Hal ini hanya bisa dicapai melalui suatu system manajemen sumber daya manusia yang tepat. (Faustino, 2003).

**4. Penelitian Indrayathi** (dipublikasikan tahun 2014) tentang Mutu Pelayanan Puskesmas Perawatan yang Berstatus Badan Layanan Umum Daerah. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

a. Persepsi Masyarakat Pengguna

Persepsi masyarakat pengguna layanan puskesmas perawatan yang telah berstatus BLUD mengenai kualitas layanan berbagai puskesmas, yaitu Puskesmas Ubud I (34 orang), Puskesmas Payangan (13 orang), Puskesmas Tampaksiring II (33 orang), dan Puskesmas Tegallalang I (25 orang). Menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan pada Puskesmas Ubud I mengenai kelima dimensi mutu termasuk dalam kategori kurang baik. Pada Puskesmas Payangan dan Puskesmas Tampaksiring II, persepsi masyarakat menyatakan dimensi mutu *reliability*, assurance, dan *empathy* baik. Sedangkan, pada Puskesmas Tegalalang I persepsi masyarakat yang menyatakan baik hanya pada dimensi *reliability*.

Persepsi pengguna layanan puskesmas perawatan yang berstatus BLUD di Kabupaten Gianyar diukur dengan menggunakan kuesioner yang mengacu kepada lima dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*reponsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). Hasil survei tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan mengenai layanan puskesmas perawatan ada empat dimensi mutu yang dinilai dalam kategori persepsi “kurang baik” yakni untuk dimensi bukti langsung, dimensi kesiapan, dimensi kepercayaan, dan dimensi perhatian. Sedangkan, dimensi yang memiliki persepsi “baik” yaitu hanya dimensi kehandalan.

b. Persepsi Pemberi Pelayanan Kesehatan

Kebijakan BLUD Puskesmas di Kabupaten Gianyar telah ditetapkan sejak bulan Januari tahun 2010. Dari 13 puskesmas yang telah berstatus BLUD, terdapat empat puskesmas yang merupakan puskesmas perawatan dengan menyediakan pelayanan 24 jam.

Seperti terangkum dalam kutipan wawancara berikut:

*“Kebijakan (Puskesmas BLU)*

*ini memudahkan kami dalam melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan”* (Informan 5) *“Bagus bu...target program bisa lebih tercapai...saya di ANC senang sekali karena program yang sudah direncanakan bisa dilakukan”* (Informan 9).

*“Kebutuhan itu, kayak obat itu e..kita bisa merencanakan sesuai dengan kebutuhan kita sendiri dan belanja apa gitu kita juga sendiri, kalau dulu sebelum BLUD kan dibuat dari dinas kesehatan, apa yang dibeli disana kita terima yang itu, tidak sesuai dengan kebutuhan kita”* (Informan 3).

Selain ada beberapa permasalahan pada awal pelaksanaan kebijakan BLUD, terdapat pula beberapa hambatan terkait pelaksanaan puskesmas perawatan yang menyediakan pelayanan 24 jam. Dalam hal ini, sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan 24 jam masih terkendala dengan jumlah tenaga medis seperti dokter dan perawat serta peralatan medis yang belum cukup memadai. Seperti terangkum dalam kutipan wawancara berikut,

*“Kalo infrastruktur sudah, cuman yang masih kendala disini itu dah, SDM pada bidang- bidang yang kurang seperti yang saya bilang tadi, salah satunya mungkin dengan ditambahnya SDM fungsional seperti dokter, perawat, juga sopir beserta ambulan emergency tadi..”* (Informan 2).

*“Untuk prasarana itu bilanglah untuk ini programnya saya mungkin dari ini ee apa namanya ee apa namanya dari alat alat bilanglah begitu perlu dibantulah lagi sedikit, mungkin dari segi PH meter”* (Informan 11)

Dalam pelaksanaannya, hampir sebagian besar responden berpendapat bahwa kebijakan BLUD layak untuk dipertahankan. Alasannya, kebijakan ini membuat puskesmas memiliki keleluasaan untuk membuat program-

program yang tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masing-masing puskesmas dan meningkatkan kompetisi antar pemberi layanan kesehatan. Hal ini terungkap dari petikan wawancara berikut,

(Informan 3) *“BLUD itu kan e..kayak tadi itu kita bisa mengatur keuangan sendiri dan merencanakan sendiri gitu, apa yang kita butuhkan kita rencanakan dari awal, apa yang mau dibeli gitu, kita tau itu biasa diatur”*.

*“Oo pasti perlu..perlu..sangat perlu itu.. Ya untuk gini, kan peningkatan pelayanan itu bisa di tingkatkan lagi ya masalah kesejahteraan pegawai lebih meningkat lagi.”*(Informan 4)

5. **Penelitian Susilawati (2017)** tentang Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kutalimbaru). Menurut Sudarmanto (2009), indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja. Kinerja pegawai di puskesmas kutalimbaru dapat dilihat dengan tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan dan yang dilakukan dengan menggunakan sumber- sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan. Data tersebut akan di analisis dengan menggunakan 4 indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas

Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan yang ada di puskesmas sudah sesuai dengan standart pelayanan kesehatan yang dimana kepala puskesmas dapat bertanggung jawab atas ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas kutalimbaru, pihak puskesmas selalu menyediakan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas tetapi itu semua tergantung kepada dinas atau atasan yang mempersiapkan sarana dan prasarana,tetapi tidak ketersediaan sarana dan prasarana pihak puskesmas selalu bertanggung jawab atas pasien yang emergency dengan memberikan

rujukan kepada pasien ke rumah sakit besar yang memberikan fasilitas yang lengkap.

Analisis dari masyarakat tentang kualitas dalam ketersediaan sarana dan prasarana dalam puskesmas kutalimbaru sudah semakin membaik , masyarakat pun merasa puas atas tindakan pegawai puskesmas dalam melakukan tindakan yang bertanggung jawab terhadap pasien yang memang butuh di trasnfer ke rumah sakit besar yang lebih lengkap. Dan mengurus surat rujukan atas pasien yang membutuhkan. Tidak ada keluhan masalah transferan pasien ke rumah sakit umum karena pihak puskesmas menyediakan Ambulance untuk transfort pasien ke rumah sakit yang dituju, karena masyarakat selalu mengeluh masalah transportasi di Kutalimbaru.

- b. Kuantitas

Sebagai pegawai puskesmas kutalimbaru sudah mampu bekerja dengan stadart yang ada di puskesmas kutalimbaru, dalam maslah membantu kinerja pegawai puskesmas dapat dilakukan walpun pegawai yang satunya tidak bekerja di bidangnya tersebut, misalnya melakukan posiandu di Kutalimbaru, pegawai yang sudah tidak ada kepentingan di puskesmas dapat membantu bidan yang ada di desa Kutalimbaru untuk memlakukan Pos Pelayanan Terpadu (POSYANDU).

Pihak puskesmas selalu mendukung hal yang semakin membaik dalam melamcarkan tugas-tugas yang telah di ditetapkan dan pegawai di puskesmas Kutalimbaru dengan senang hati melakukan saling membantu antara sesama pegawai di puskesmas Kutalimbaru.

- c. Penggunaan Waktu

Sebagai pegawai puskesmas sudah diwajibkan datang tepat waktu ke puskesmas Kutalimbaru, tetapi ketepatan waktu itu tidak berjalan dengan yang telah di ditetapkan, pegawai pskesmas selalu mengeluh masalah keterlambatan datang ke puskesmas kutalimbaru masalah transportasi dan

jarak antara rumah dan puskesmas, di kampung tersebut dapat di katakan sangat minim masalah jalan yang ada di Kutalimbaru itu penyebab keterlambatan sering terjadi dengan pegawai puskesmas di Kutalimbaru.

d. Kerja Sama

Hubungan saling kerja sama antara satu dengan pegawai yang satu lagi sangat baik, menurut responden dengan bapak Haposan Manulang terjamin dalam hal kerja sama antara pegawai di puskesmas Kutalimbaru, dalam hal apapun pegawai puskesmas dapat menjalankan saling kerja sama itu dengan baik.

**6. Penelitian Martatilova** (dipublikasikan tahun 2020), tentang Pengaruh Kinerja Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik Pada Puskesmas Metro. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa:

a. Pengaruh Kinerja Tenaga Medis terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Tenaga Medis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik. Pengaruh ini menandakan bahwa kinerja yang dimiliki oleh seseorang akan mempengaruhi sistem reputasi layanan publik pada suatu organisasi. Kinerja tenaga medis sendiri memiliki makna sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi.

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sistem reputasi layanan publik akan menjadi baik apabila kinerja tenaga medis dapat menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya secara baik pula, karena

sistem reputasi layanan publik dapat pula dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan akan kinerja seorang tenaga medis Pengaruh Pelayanan Kesehatan terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik. Pengaruh ini dapat dimaknai bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh seseorang pada Puskesmas akan berdampak pada sistem reputasi layanan publik. Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya di ukur dari sarana maupun prasarana, melainkan bagaimana cara berkomunikasi dan beretika para pegawai terhadap para masyarakat.

Apabila pelayanan kesehatan diaplikasikan dengan sepenuh hati secara otomatis akan meningkatkan sistem reputasi layanan publik. Tenaga medis yang berpotensi harus di jaga dan di pertahankan dengan baik serta di manfaatkan dengan baik pula, karena pada dasarnya organisasi tidak hanya ingin mencapai tujuan pada satu waktu, melainkan untuk jangka panjang dan salah satunya adalah pelayanan kesehatan yang baik. Baik buruknya pelayanan kesehatan akan mempengaruhi sistem reputasi layanan publik yang diberikan kepada masyarakat/pasien.

b. Pengaruh Kinerja Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja tenaga medis dan Pelayanan kesehatan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Sistem reputasi layanan publik. Ditemukannya pengaruh tersebut menggambarkan apabila seseorang tenaga medis yang memiliki kemampuan baik secara kualitas, kuantitas dalam menjalankan pekerjaannya sebagai pelayan masyarakat/pasien dapat meningkatkan sistem reputasi layanan publik secara



maksimal dikarenakan kompetensi yang dimilikinya.

Selain itu tenaga medis yang berkompeten tersebut secara otomatis dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar operasional puskesmas dan peraturan perundang-undangan, karena tidak semua tenaga medis itu mampu memahami seluruh standar operasional puskesmas kecuali tenaga medis yang berkompeten, dengan begitu akan terciptalah suatu sistem reputasi layanan publik yang baik. Jadi, kinerja tenaga medis dan pelayanan kesehatan apabila dipelihara dan dilakukan dengan baik maka akan berdampak pada meningkatnya sistem reputasi layanan publik.

## DISKUSI

Dari hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baiknya peran pengembangan manajemen kinerja tenaga kesehatan termasuk tenaga administrasi kesehatan maka secara signifikan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang dilihat dari segala dimensi atau karakteristik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pasien cenderung memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya (Cahyadi, 2007). Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut (Sabarguna, 2008).

Pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu

kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk (Kotler, 2014). Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014). Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (welfare society).

Pelayanan kesehatan (Mubarak dan Nurul Chayatin, 2009) adalah suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan masyarakat adalah untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin (Dedi Mulyadi, dkk, 2013). Menurut Pohan (2006) pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara efektif menyelenggarakan layanan kesehatan.

Di dalam peningkatan mutu layanan kesehatan tentunya juga tidak lepas dari bagaimana baiknya manajemen kinerja. Layanan kesehatan juga merupakan sebuah organisasi yang dapat disebut juga organisasi kesehatan. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan organisasi. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja/prestasi organisasi dan menunjukkan kinerja organisasi. Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan. Aktivitas tersebut dapat berupa pengelolaan sumberdaya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk menjamin agar aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diharapkan, diperlukan upaya manajemen dalam pelaksanaan aktivitasnya.

Dengan demikian, hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Manajemen kinerja bukannya memberi manfaat kepada organisasi saja tetapi juga kepada manajer dan individu. Bagi organisasi, manfaat manajemen kinerja adalah menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar ketrampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan pekerja terampil agar tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayanan pelanggan, mendukung program perubahan budaya.

Menurut Costello (1994) manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada misi keseluruhan dari unit kerjanya. Seberapa baik kita mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi tidak saja kinerja masing-masing pekerja secara individu dan unit kerjanya, tetapi juga kinerja seluruh organisasi.

Apabila pekerja telah memahami tentang apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, harga diri dan motivasinya akan meningkat. Dengan demikian, manajemen kinerja memerlukan kerja sama, saling pengertian dan komunikasi secara terbuka antara atasan dan bawahan.

Manajemen kinerja adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok, dan individu yang digerakkan oleh para manajer. Manajemen kinerja mencakup pengkajian ulang terhadap kinerja secara berkesinambungan dan dilakukan secara bersama berdasarkan kesepakatan mengenai sasaran, keahlian, kompetensi, rencana kerja dan pengembangan, serta pengimplementasian rencana peningkatan dan pengembangan lebih lanjut.

## **SIMPULAN**

Semakin baiknya peran pengembangan

manajemen kinerja tenaga kesehatan termasuk tenaga administrasi kesehatan maka secara signifikan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada setiap yang terlibat dalam proses percobaan penelitian dan penerbitan artikel ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ainurrahmah, Yusni. (2017). Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Publik*. Vol. 11; No. 02; 2017; 239-256. P-ISSN: 1412-7083. E-ISSN: 2579-9266.
- Aisyah, Yekti, dkk. (2016). Penilaian Kinerja Pegawai Puskesmas Rowosari. *Administrasi Publik. FISIP*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Arisandy, Winda. (2015). Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC (Citizen Report Card). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 3, Nomor 2, Mei-Agustus 2015. ISSN 2303 - 341X. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Harahap, Nida P. (2019). Sumber Daya Manusia Kesehatan (Kajian Sektor Kesehatan). Cetakan pertama: April 2019. ISBN: 978- 623-93153-2-0. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. Kedeputian Pembangunan Manusia, Masyarakat dan Kebudayaan. Kementerian PPN/Bappenas. Jakarta Pusat.
- Husaini, Abdullah. (2017). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Warta Edisi* : 51 Januari 2017 | ISSN: 1829 – 7463. Universitas Jabal Ghafur. Takengon.
- Indrayathi, Putu Ayu, dkk. (2014). Mutu Pelayanan Puskesmas Perawatan yang Berstatus Badan Layanan Umum Daerah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. Volume 9 No.2 November 2014. ISSN 1907-7505. Universitas Udayana. Bali.
- Lestari, Puji, Tri Rini. (2016). Analysis Of Availability Health Personnel In The

- Health Center Of Mamuju In West Sulawesi. Kajian Vol. 21 No. 1 Maret 2016 hal. 75 –
88. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, Nusantara II, Lantai 2, DPR RI, Jl. Jend. Gatot Subroto, Senayan, Jakarta 10270, Indonesia.
- Lestari, Puji, Tri Rini. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. Kajian Vol. 23 No. 3 September 2018 hal. 157 – 174. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, Nusantara I, Lantai 2, DPR RI Jl. Jend. Gatot Subroto, Senayan, Jakarta 10270, Indonesia.
- Martatilova, Andhina. (2020). Pengaruh Kinerja Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik Pada Puskesmas Metro. Jurnal Manajemen. Vol. 14 No. 1 April 2020. ISSN Cetak 1978-6573. ISSN Online 2477-300X. Universitas Muhammadiyah Metro.
- Menkes RI. (2004). Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004.
- Menkes RI. (2009). Pedoman Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 857/MENKES/SK/IX/2009.
- Mustofa, Amirul, dkk. (2020). Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Cetakan Pertama. CV. Jakad Media Publishing. Surabaya.
- Saputra, Mitriadi. (2016). Analisis Kinerja Tenaga Medis Puskesmas Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar. JOM FISIP Vol. 3 No. 2 Oktober 2016. Universitas Riau.
- Sundari. (2019). Manajemen Kinerja. Universitas Pertahanan. Bogor.
- Susilawati. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kutalimbaru). Skripsi. FIA. USU.
- Tarumaselej, Lita Astrid. (2020). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Ambon. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Widianti, Rosie Fitria, dkk. (2017). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. eJournal Ilmu Pemerintahan, 2017, 6 (1): 185-198. ISSN 2477-2458 (online). ISSN 2477-2631 (cetak). ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id