

**ANALISIS KINERJA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS
PURWANTORO II WONOGIRI TAHUN 2021**



Disusun Oleh :

Nama: Qurrotul Uyun

NIM : 09160489N

PROGRAM STUDI D-4 ANALIS KESEHATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURABAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI:

ANALISIS KINERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II WONOGIRI TAHUN 2021

Oleh :

Qurrotul Uyun

09160489N

Surakarta, 3 Agustus 2021

Menyetujui Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama
Pemdamping



Nang Among Budiadi, SE., M.Si
M.PH NIS. 01200504011109

Pembimbing



Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,
NIS. 01201706162224

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI:

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALA MEMBERIKAN PELAYANAN
KESEHATAN DI UPTD PURWANTORO II WONOGIRI
TAHUN 2021**

Oleh :

**Nama : Qurrotul Uyun
Nim : 09160489N**

Telah dipetahkan di depan Tim Penguji
Yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan penelitian lapangan Sebagai bahan penyusun
skripsi.

Tanda Tangan

Penguji I : Dr. Didik Setyawan, SE, MM.,M.Sc

NIS. 01200807161126

Penguji II : dr. RM Narindro Karsanto, MM.

NIS. 01201706162224

Penguji III : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH

NIS. 01201706162224

Penguji IV : Nang Among Budiadi, SE., M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas



Setia Budi

Prof. dr. Marsel Setyawan HNE., M.Sc, PHD

NIDK.8893090018

Ketua Program Studi D4

D4 Analisis Kesehatan

Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si

NIS. 0120130416170

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pun pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis di acuan dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka. Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari peneliti/karya ilmiah, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademik maupun hukum.

Surakarta, 3 Agustus 2021



Qurrotul Uyun

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT untuk berkah ,rahmat dan hidayah-Nya. Solawat serta salam yang senan tiasa di panjatkan kepada kekasih Allah nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senang tiasa berada di jalan-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II WONOGIRI TAHUN 2021”

Skripsi Ini di susun guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta .

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara moril maupun materi.penulisan mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr.Ir Djni Taringan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M, Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
3. Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si., Selaku Ketua Program Studi DIV Universitas Surakarta.
4. Bapak Nang Among Budiadi, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keihklasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan sekripsi ini.
5. Ibu Fnisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Puskesmas Purwantoro II beserta karyawan Intalasi farmasi yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini.
7. Orang tua ku bapak Imam Kusni S.Pd dan Ibu Rianah yang selalu memberi dukungan dan mendoakan agar segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak dan teman- teman saya yang telah membantu dalam menyelesaikan sekripsi ini, terutama kepada Nadhila Putri Vidianingrum,Theresia Cinona De Ornay, Vika Fatmah Nur Maya dan orangyang selalu ada dalam setiap susah dan senang terimakasih Abang

9. Tidak ada yang sempurna di dunia ini begitupula dengan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik atausaran yang dapat membangun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kualitas pelayanan kefarmasian dan bagi siapapun yang mempelajarinya.

Wasalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh

Surakarta



Qurrotul Uyun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.	4
D. Manfaat Penelitian.	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Peran dan Pemahaman Tentang Puskesmas.....	6
B. Kepuasan Pasien.	8
C. Orientasi Pelanggan Karyawan Pelayanan	9
D. Kinerja Pelayanan.	12
E. Kerangka Pikir Penelitian.	14
F. Model Penelitian.	15
G. Variabel Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.	17
A. Rancangan Penelitian.....	17
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	17
C. Populasi dan Sampel.....	17
D. Subjek Penelitian.	17
E. Teknik Sampling.....	18
F. Definisi Sampling.	18
G. Alat dan Bahan.....	19
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	19
I. Analisis Data.....	20

J. Jalannya Penelitian.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Deskripsi Sampel.	22
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	25
C. Uji Asumsi Klasik.....	27
D. Analisis Jalur.....	29
E. Uji F.....	33
F. Pembahasan.	34
BAB V PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Usia	36
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan	37
Tabel 4. 4 Pekerjaan.....	40
Tabel 4. 5 Pengambilan waktu.....	41
Tabel 4. 6 Uji Validitas	42
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 8 Uji Kolmogorov Smirnov	42
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4. 11 Analisis Regresi 1.	47
Tabel 4. 12 Analisis Regresi 2	50
Tabel 4. 13 Uji t 1	50
Tabel 4. 14 Uji t 2	50
Tabel 4. 15 Uji F	50

DAFTAR TABEL

Gambar 1. 1 Peningkatan Jumlah Puskesmas tahun 2015-2019.....	2
Gambar 1. 2 Inap di Indonesia tahun 2015 - 2019.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian	23
Gambar 2. 2 Model Penelitian	24
Gambar 3. 1 Jalannya Penelitian.....	34

DAFTAR SINGKATAN

APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
COSE	: <i>Customer Orientation of Service Employees</i>
MENKES	: Menteri Kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SIK	: Sistem Informasi Kesehatan
SK	: Surat Keputusan
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
UU	: Undang-Undang

DAFTAR LAMPIRAN

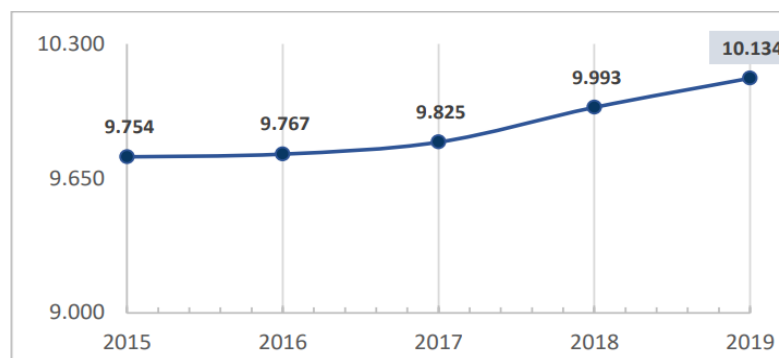
- Lampiran 1. Kata pengantar Bapak / Ibu yang terhormat
- Lampiran 2. Informed Consent
- Lampiran 3. Identitas Responden
- Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Kampus
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Ethical Clearance
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Puskesmas
- Lampiran 8 Informed Consentt
- Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10 Hasil Pengolahan Data

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

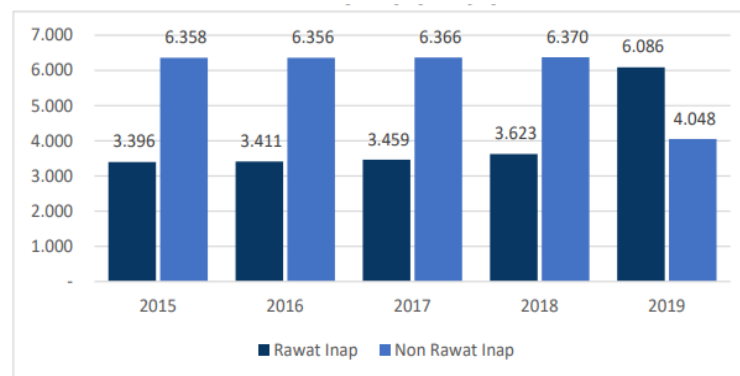
Kebutuhan penting masyarakat dalam kehidupan adalah dalam bidang kesehatan. Melalui fasilitas kesehatan yang baik dapat membuat kepuasan dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal tersebut terdapat dalam UU Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, fasilitas kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, Negara telah mengeluarkan kebijakan yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan negeri sehingga menciptakan iklim fasilitas kesehatan yang prima dalam negara. Penerapan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Oleh karena itu, pemerintah mengupayakan pemenuhan kesehatan yang terdekat untuk dapat diakses oleh seluruh penduduk Indonesia. Dalam menciptakan fasilitas kesehatan, negara mendirikan puskesmas. Unit pelaksana kesehatan pada tingkat kecamatan disebut puskesmas. Pada tingkat kecamatan pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Hal ini akan menjawab isu-isu masalah-masalah pada bidang kesehatan seperti minimnya sumberdaya kesehatan, masih kurangnya tingkat pelayanan kesehatan, kurangnya fasilitas kesehatan bagi penyandang cacat dan lansia, belum meratanya jaminan kesehatan dari pemerintah, pemanfaatan system informasi kesehatan yang kurang optimal, dan lain sebagainya.

Penambahan jumlah puskesmas dari tahun ketahun menjadi perhatian penting bagi pemerintah untuk mencapai status Indonesia Sehat 2025. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah puskesmas di Indonesia sejak tahun 2015-2019 sebanyak 70 unit pertahun yang ditunjukkan pada grafik berikut:



Gambar 1. 1 Peningkatan Jumlah Puskesmas tahun 2015-2019 (Sumber: Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2020)

Pemerintah juga meningkatkan status beberapa Puskesmas yang semula hanya melayani rawat jalan menjadi Puskesmas yang memberikan layanan rawat inap. Hal tersebut memiliki tujuan supaya masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dan tidak berbelit-belit. Sehingga memudahkan mereka dalam mendapatkan penanganan kesehatan.



(Sumber: Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2020)

Dalam prosesnya pelayanan kesehatan berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dilengkapi fasilitas kesehatan seperti pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, pusat kesehatan), layanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan Tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja layanan fokus pada hasil Kerja, kecepatan kerja, pekerjaan selesai seperti yang diharapkan Pelanggan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (Himawan, 2016).

Kepuasan pasien mengacu pada beberapa atau semua harapan dari layanan yang diterima. Definisikan kepuasan untuk tingkatkan atas perbandingan yang dilakukan seseorang setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan adalah Perbedaan kinerja antar fungsi Penuh dengan sebuah pengharapan. Apabila melakukan kinerja yang buruk maka akan sangat membuat pasien merasa kecewa. Namun apabila kinerja yang dilakukan bagus maka pasien akan sangat merasa puas. Suatu harapan kepuasan pasien dapat dibentuk berdasarkan pengalaman, komentar maupun melalui informasi. Kepuasan sosial Setiap orang bisa berbeda. Evaluasi kepuasan tergantung pada persepsi, latar belakang dan pengalaman seseorang. Pelayanan kesehatan, meski semua pihak Puskesmas menyediakan layanan Semua pasien sama Tingkat kepuasan mungkin berbeda-beda. Pelayanan kesehatan adalah salah satu faktornya. Tentukan jurusan selain kepuasan Kualitas hasil mengatasi masalah kesehatan. Dengan kata lain, ada.

Kesembuhan dan kualitas Pelayanan petugas yang baik, ramah dan sopan. Dan integritas fasilitas. Penilaian kualitas Pelayanan bisa diukur secara obyektif. Dan pengukuran

subjektif dan objektif didasarkan pada aspek profesional Layanan mencakup operasi standar Prosedur selama pengukuran (SOP) Diperoleh dengan mendeskripsikan secara subyektif Kepuasan pasien. Penilaian kepuasan Pelayanan kesehatan masyarakat di daerah tersebut Kerja adalah kerja keras Segera menilai untuk meningkatkan kualitas layanan (Umniyati, 2010)

Kinerja pegawai, merupakan kinerja karyawan merupakan apa yang telah diperoleh individu dalam organisasi. Kinerja merupakan pengalaman dari pekerjaan tertentu yang telah dilakukan sebelumnya dilakukan oleh karyawan sesuai dengan pemahaman kinerja, hasil kerjanya bisa jadi relevan Kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Kinerja karyawan tidak hanya terpengaruh Dipengaruhi oleh kemampuan kerja dan pengetahuan profesional, tetapi juga untuk memperoleh kepuasan pasien atau pelanggan (Himawan, 2016).

Sebuah tempat yang digunakan sebagai pengembangan kesehteatan dari suatu masyarakat yang dapat memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan kepada masyarakat merupakan fungsi dari puskesmas (Herlambang, 2016). Puskesmas merupakan lini pertama pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang terdekat untuk dapat diakses langsung. Pendirian puskesmas ditujukan untuk memberikan pelayann kesehtan kepada masyarakat. Dalam pengelolaan puskesmas terdapat prigram pokok (*public health essential*) yang dilaksanakan oleh Negara agar masyarakat sejahtera. (Herlambang, 2016).

Pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas mempunyai peran penting dalam peningkatkan kesehatan masyarakat. Puskesmas harus peduli dengankualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mengetahui uas seberapa puas pasien dengan kualitas pelayanan di puskesmas. (Permenkes, 2016).

Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat adalah departemen kesehatan fungsional yang berpartisipasi aktif di masyarakat, Puskesmas diawasi oleh Departemen kesehatan yang menyediakan perawatan untuk masyarakat. Kegiatan kesehatan masyarakat salah satu kewenangan dari adanya puskesmas yaitu merencanakan dan menganalisis masalah dari kesehatan masyarakat serta layanan yang dibutuhkan masyarakat, perencanaan adalah salah satu yang terpenting yaitu fungsi manajemen, fungsi manajemen hanya dapat ditingkatkan dan ditempelkan yang akan dipandu oleh peraturan yang direncanakan (Ayuningtyas, 2015). Di era otonomi daerah saat ini Berbagai upaya dilakukan pemerintah Perbaikan Kota Wonogiri Kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan untuk mewujudkan Indonesia sehat tahun 2015, merupakan tanggungjawab warga negara. Agar dapat mencapai tujuan kesehatan yang diinginkan, sebuah pelayanan harus memuaskan segala macam Kondisi termasuk; tersedia dan berkelanjutan, dapat diterima dan masuk

akal, mudah Nyaman, mudah dijangkau dan berkualitas baik. Salah satu abses di Wonogiri Puskesmas Purwantoro Kota Wonogiri. Di wilayah Kabupaten Wonogiri sendiri terdapat 34 puskesmas yang aktif dan masih dipergunakan sampai saat ini, setiap kecamatan terdapat dua puskesmas dengan jarak sekitar (1,1 km) atau dengan waktu tempuh sekitar 3 menit. Agen pengolah Atau jaga prosedur pelayanan kesehatan. Puskesmas Kabupaten Purwantoro di Kota Wonogiri belum saya rasakan Manfaatkan semaksimal mungkin. Harapan masyarakat sebagai pengguna jasa Layanan adalah layanan sederhana, Mudah, cepat, tidak berbelit-belit, Manusiawi, ramah, pasti Prosedur dan persyaratan layanan yang jelas Biaya sederhana dan masuk akal Konsisten dan nyaman transparansi, masih adakah indikasi di Puskesmas itu kepuasan pasien belum di nikmati oleh pasien sehingga harus diteliti dengan beberapa faktor yaitu *Customer orientation of service employes* (COSE) dan Kinerja pelayanan (Umniyati, 2010).

Kualitas pelayanan yang diwujudkan dengan kinerja pelayanan dan ditentukan oleh perilaku pemberi pelayanan seperti dokter, perawat, tenaga medis dan administrasi. Pelayanan rumah sakit yang menyediakan jasa merupakan orang terakhir yang melakukan pemasaran rumah sakit dan yang pertama berinteraksi langsung dengan pelanggan. Karyawan dituntut memiliki orientasi pada kebutuhan pelanggan dan orientasi pelanggan terhadap karyawan layanan (Andrewin & Chien, 2008).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maslaah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah orientasi pelanggan (COSE) berpengaruh pada kinerja pelayanan di Puskesmas Purwantoro II
2. Apakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Purwantoro II

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh orientasi pelanggan (COSE) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Purwantoro II.
2. Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Purwantoro II.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Bagi pegawai di Puskesmas

Untuk bahan pertimbangan pegawai di Puskesmas agar bisa meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan terhadap kepuasan pasien pada masa mendatang.

2. Bagi peneliti

Agar mengetahui dan mendapatkan pengalaman langsung sekaligus menambah pengetahuan sebagai Manajemen SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas

3. Bagi masyarakat

Mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan optimal di Puskesmas.