

## **PENGARUH KINERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI PADA PUSKESMAS KENDALSARI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG)**

**Noberta Feri, Noora Fithriana**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: noberta.feri@gmail.com

**Abstract:** *At this time the Government has tried to improve the optimal level of public health but there are still various complaints that have caused dissatisfaction, therefore the performance of health workers needs to be improved. The purpose of this study was to determine the influence of the performance of health workers on community satisfaction at the Kendalsari Health Center, Lowokwaru District, Malang City. This type of research is a quantitative study with a population of puskesmas heads, nurses and all patients, using a simple random sampling sampling technique with a sample of 75 people. Data collection techniques using questionnaires and documentation, data analysis techniques carried out by testing the validity of data, reliability and using statistical test methods, coefficient of determination, simple linear regression analysis, and hypothesis testing using SPSS 16.0. With the results of the study seen from the results of a simple linear regression test that the regression coefficient of 1.482 shows that the performance of health workers has a positive effect on community satisfaction. While the results of the test coefficient of determination known the value of R / relationship of 0.754 or 75.4%, which means that the relationship between the variables of performance of health workers to the variable community satisfaction is strong. From the SPSS output also obtained the value of determination coefficient (R Square) of 0.568, which means that the variable performance of health personnel has an effect on the variable community satisfaction of 56.8%. And the results of t-test (t-test) obtained a tcount of 9.749 > table 1.669, which means that the performance of health workers has an effect on people's satisfaction.*

**Keywords:** *Performance of Health Workers, Community Satisfaction, Kendalsari Health Center*

**Abstrak:** Pada saat ini Pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal namun masih terdapat berbagai keluhan sehingga menimbulkan ketidakpuasan, oleh karena itu kinerja tenaga kesehatan perlu ditingkatkan lagi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi kepala puskesmas, perawat dan semua pasien, menggunakan teknik sampling *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 75 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi, teknik analisis data dilakukan dengan cara uji validitas data, reliabilitas serta menggunakan metode uji statistik, koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan SPSS 16.0. Dengan hasil penelitian di lihat dari hasil uji regresi linear sederhana bahwa nilai koefisien regresi sebesar 1,482 ini menunjukkan bahwa kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai R/hubungan sebesar 0,754 atau 75,4%, yang berarti hubungan antara variabel kinerja tenaga kesehatan terhadap variabel kepuasan masyarakat kuat. Dari output SPSS juga diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,568, yang berarti variabel kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 56,8%. Dan hasil uji t (*t-test*) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,749 >  $t_{tabel}$  1,669, yang berarti bahwa kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kinerja Tenaga Kesehatan, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas Kendalsari

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan

berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang ini dititiberatkan kepada apatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat guna perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi kepada masyarakat, salah satunya pemberian pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Penelitian Lestari (2018) menunjukkan peningkatan kualitas kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan dapat menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada dilingkungan. Hal ini berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang ikut meningkat sebanyak 75%. Sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, maka salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah masalah kinerja. Kinerja adalah kuantitas dan kualitas dalam pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun organisasi.

Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja tenaga kesehatan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. (Usman, 2016). Pada saat ini Pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui suatu wadah yang disebut Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas. Jumlah puskesmas di Jawa Timur pada Desember 2017 tercatat sebanyak 963 puskesmas, dan di Kota Malang sendiri terdapat 39 puskesmas dengan 26 puskesmas rawat inap dan 13 puskesmas non rawat inap (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2017). Polan dalam Lestari (2018) mengatakan bahwa hasil penelitian Badan Pusat Statistik 2017, persentase masyarakat yang mengalami keluhan kesehatan dari tahun 2014 hingga 2017 mengalami

peningkatan yang semula 21% menjadi 27%. Masyarakat mengeluhkan tentang pelayanan kesehatan yang kurang dan masih jauh dari yang mereka harapkan.

Puskesmas Kendalsari di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala hal perawatan, dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas ini masih terdapat ketidakpuasan pasien atau pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pasien dapat berasal dari kebersihan ruang tunggu, lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, kinerja tenaga kesehatan yang belum optimal serta masih terjadi diskriminasi dalam pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga banyak yang memilih melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis yang berbayar. Masyarakat menilai akan merima kualitas pelayanan yang lebih baik saat melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis yang berbayar (Lestari, 2018)

Berangkat dari permasalahan diatas, maka menarik bagi peneliti untuk mengkaji secara ilmiah tentang “Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”. Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitin ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang?
2. Apakah indikator kinerja tenaga kesehatan yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
2. Untuk mengetahui indikator yang paling mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan, (Sugiyono, 2014). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014) Metode ini disebut sebagai metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis gambar menggunakan statistik. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kendalsari, Jalan Cengger Ayam I No 8, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Lokasi ini dipilih karena Puskesmas Kendalsari merupakan salah satu instansi yang mengemban tugas dari program pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Variabel dalam penelitian kuantitatif ini meliputi variabel kinerja tenaga kesehatan dan variabel kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah kepala puskesmas, perawat dan semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kendalsari dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 75 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi, Jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Jawaban dari setiap indikator yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 5 hingga skor terendah dengan skor 1. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 5 hingga skor terendah dengan skor 1. Teknik analisis data adalah dengan cara uji validitas data, reliabilitas serta menggunakan metode uji statistik,

koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan SPSS 16.0.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terdiri dari dua hipotesis yaitu  $H_0$  : Diduga tidak ada pengaruh antara kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat, dan  $H_1$  : Diduga terdapat pengaruh antara kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah : Menetapkan variabel yang diteliti; Menentukan indikator yang diteliti. Indikator ini yang kemudian akan dijadikan kuesioner penelitian; Penyebaran kuesioner, adalah memberikan kuesioner tersebut kepada responden untuk dijawabnya; Analisis terhadap data yang diperoleh; Penarikan Kesimpulan. Melalui analisis data dari semua variabel yang diteliti, selanjutnya peneliti dapat membuat kesimpulan sementara untuk merumuskan hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji keabsahan data penelitian ini adalah dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan juga masih dipengaruhi dari kondisi obyek yang diteliti dan kemampuan orang yang menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data.

- a. Uji Validitas. Suatu instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Rumus yang digunakan adalah rumus korelasi *Pearson's Product Moment (PPM)* dengan bantuan SPSS 16.0. Hasil uji validitas terhadap kuesioner dari dengan kaidah keputusan yang mengatakan bahwa jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  maka kuesioner dapat dikatakan valid. Sebaliknya jika  $r_{hitung}$  lebih kecil daripada  $r_{tabel}$  maka kuesioner tersebut dapat dikatakan tidak valid. Dari hasil uji validitas kuesioner di atas terlihat bahwa masing-masing indikator dari kedua variabel terbukti memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,227. Maka dari itu kuesioner dari variabel kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan masyarakat valid.
- b. Uji Reliabilitas, instrumen dikatakan reliabel jika  $r_n > r_{tabel}$ . Adapun hasil pengujian validitas menggunakan bantuan SPSS 16.0. Dari hasil output SPSS dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari variabel penelitian mempunyai nilai *Cronbach Alpha* atau ( $r_n$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,227) yaitu 0,912. Uji reliabilitas kedua variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten.

Jadi, instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan juga masih di pengaruhi dari kondisi obyek yang diteliti dan kemampuan orang yang menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data.

1. Uji Statistik. Uji Statistik terbagi lagi menjadi 2 yaitu Uji Normalitas dan Uji Homogenitas.
  - a. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bahwa sampel yang digunakan berasal dari distribusi populasi yang normal. Penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan perangkat lunak SPSS 16.0. Dari hasil output SPSS dapat disimpulkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari distribusi yang normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi kedua variabel lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah terdistribusi normal.
  - b. Uji homogenitas data dilakukan untuk mengetahui bahwa sampel yang digunakan berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Dasar pengambilan keputusan uji homogenitas data adalah jika nilai sig (signifikansi)  $> 0,05$  maka varian dari dua data atau lebih kelompok populasi data adalah sama. Jika nilai sig (signifikansi)  $< 0,05$  maka varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama. Dari hasil output SPSS diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan variabel kinerja tenaga kesehatan (X) = 0,399 dimana merupakan nilai signifikansi yang lebih besar dari nilai

- signifikan 0,05 atau  $0,399 > 0,05$ . Dengan demikian data variabel kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan variabel kinerja tenaga kesehatan (X) mempunyai varian yang sama atau homogen.
2. Koefisien determinasi ( $R^2$  atau *R Square*) dilakukan untuk mendeteksi seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya nilai  $R^2$  yang mendekati satu menandakan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis tampak bahwa nilai R sebesar 0,754 atau 75,4% yang menunjukkan hubungan antara variabel dependen terhadap variabel independen kuat, karena 0,754 masuk interval 0,60 - 0,799. Sedangkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) di peroleh sebesar 0,568 atau 56,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa besar presentase variasi dependen (Y) yang bisa dijelaskan oleh variabel independen (X) sebesar 56,8%. Dapat dikatakan bahwa kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dan selebihnya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti.
  3. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan (Kuncoro, 2011). Regresi linear sederhana yaitu suatu model linear regresi yang variabel dependennya merupakan fungsi linear dari variabel bebas. Regresi linear sederhana sangat bermanfaat untuk meneliti pengaruh variabel yang berkorelasi dengan variabel yang diuji. Dari output SPSS 16.0, diketahui bahwa nilai *constant* sebesar 21,956, sedangkan nilai Kepuasan Masyarakat (Koefisien regresi) sebesar 1,482 sehingga persamaan regresinya adalah sebagaiberikut :  $Y = 21,956 + 1,482X$ . Dari hasil persamaan regresi sederhana di atas dapat dilihat bahwa dalam keadaan konstan atau tetap maka variabel dependen (kepuasan masyarakat) akan naik sebesar 21,956 dari semula. Nilai koefisien untuk variabel X sebesar 1,482, ini menunjukkan bahwa kinerja tenaga kesehatan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena nilainya tidak negatif. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan 1% variabel independen (kinerja tenaga kesehatan) maka variabel dependen (kepuasan masyarakat) akan naik sebesar 1,482. Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
  4. Uji Hipotesis, pengujian hipotesis dalam penelitian ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro, 2011), menggunakan uji *t-test* dengan bantuan aplikasi SPSS 16.0. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05% (5%). Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis alternatif ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa variabel independen secara persial berpengaruh terhadap variabel dependen diterima. Sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_1$  ditolak, dan  $H_0$  yang menyatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen diterima. Dari hasil output SPSS nilai signifikan pada variabel independen adalah 0,000, nilai signifikan lebih kecil dari probabilitas 0,05 (5%) atau  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa variabel kinerja tenaga kesehatan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $9,749 > t_{tabel}$  1,669. Berdasarkan hasil uji *t-test* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kinerja tenaga kesehatan dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan adanya hubungan yang signifikan antar variabel sebagaimana yang telah di tampilkan pada tabel uji *t-test*. Berdasarkan rumusan masalah, variabel bebas (kinerja tenaga kesehatan) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat). Hal ini dapat dilihat dari

hasil analisis serangkaian instrumen yang diambil dari 75 orang responden, adapun hasil analisis tersebut sebagai berikut :

- a. Kinerja secara etimologi berasal dari bahasa Inggris yaitu *performance*. *Performance* berasal dari kata “*to perform*” yang mempunyai arti masukan (*entries*). Jadi, kesimpulan kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang di harapkan (Mukarom, 2016). Kinerja adalah hasil kerja dari suatu individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya dicapai oleh yang bersangkutan guna mencapai kepuasan perorangan, kelompok atau masyarakat luas. Dalam penelitian ini, aspek yang lebih ditekankan yaitu pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat maka dapat dilihat dari indikator-indikator yang muncul dan digunakan dalam pengukuran kinerja tenaga kesehatan tersebut. Variabel kinerja tenaga kesehatan dibentuk oleh 6 (enam) indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja.

Hasil tanggapan responden terhadap kinerja tenaga kesehatan diukur dengan 6 indikator dengan skor rata-rata sebesar 16% yang terdiri dari indikator kualitas dengan skor sebesar 18%, indikator kuantitas dengan skor sebesar 17%, indikator ketepatan waktu dengan skor sebesar 16%, indikator efektivitas dengan skor sebesar 15%, indikator kemandirian dengan skor sebesar 17% dan indikator komitmen kerja dengan skor sebesar 17%. Dari hasil perhitungan diperoleh hasil rata-rata yaitu 16%. Indikator kualitas memperoleh skor tertinggi dengan presentase sebesar 18%, dan indikator efektivitas memperoleh skor terendah dengan sebesar presentase 15%. Oleh karena itu, Puskesmas Kendalsari harus dapat mempertahankan kualitas kinerja tenaga kesehatan dan meningkatkan efektivitas kinerja tenaga kesehatan agar dapat membuat masyarakat merasa puas.

- b. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Thamrin dan Francis, 2012). Variabel kepuasan masyarakat dibentuk oleh 14 (empat belas) indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan dan keamanan pelayanan.

Hasil tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat diukur dengan 14 (empat belas) indikator dengan skor rata-rata sebesar 7% yang terdiri dari indikator yaitu indikator prosedur pelayanan dengan skor sebesar 7%, indikator persyaratan pelayanan dengan skor sebesar 7%, indikator kejelasan petugas pelayanan dengan skor sebesar 7%, indikator kedisiplinan petugas pelayanan dengan skor sebesar 7%, indikator tanggung jawab dengan skor sebesar 7%, indikator kemampuan dengan skor sebesar 7%, indikator kecepatan pelayanan dengan skor sebesar 6%, indikator keadilan dengan skor sebesar 7%, indikator kesopanan dan keramahan dengan skor sebesar 8%, indikator kewajaran biaya pelayanan dengan skor sebesar 7%, indikator kepastian biaya pelayanan dengan skor sebesar 7% dan indikator kepastian jadwal pelayanan dengan skor sebesar 7%, indikator kenyamanan lingkungan pelayanan dengan skor sebesar 7%, dan indikator keamanan pelayanan dengan skor sebesar 8%. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil rata-rata yaitu 7%. Indikator kesopanan dan keramahan serta indikator keamanan pelayanan memperoleh skor tertinggi dengan presentase sebesar 8%, dan indikator kecepatan pelayanan memperoleh skor terendah dengan sebesar presentase 6%. Oleh karena itu, Puskesmas Kendalsari harus dapat mempertahankan kesopanan dan keramahan serta perlunya meningkatkan kecepatan pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan kesehatan tersebut.

Dalam penelitian ini ditemukan pengaruh positif antara kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $9,749 > t_{tabel}$  1,669. Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka hipotesis alternatif ( $H_1$ ) yang mengatakan bahwa variabel kinerja tenaga kesehatan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) diterima. Kinerja tenaga kesehatan menjadi tolak ukur dalam pemberian layanan kesehatan di puskesmas, kinerja yang baik akan memberikan hasil yang baik. Hasil yang baik ini akan diterima oleh masyarakat sehingga menimbulkan rasa puas pada masyarakat. Ini berarti bahwa semakin baik kinerja yang diterapkan oleh tenaga kesehatan maka semakin baik pula kepuasan masyarakat.

Hasil ini didukung dengan teori yang mengatakan bahwa kinerja merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Mukarom (2016) mengatakan kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang di harapkan. Jika seorang pegawai memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat umum, maka proses penyelesaian pekerjaan akan semakin cepat selesai, dengan semakin cepat selesai pekerjaan tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat akan naik seiring dengan baiknya kinerja pegawai.

### **Indikator Kinerja Tenaga Kesehatan yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Untuk menunjang kepuasan masyarakat, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan adalah meningkatkan kinerja tenaga kesehatan, sebab dengan adanya peningkatan kinerja dari tenaga kesehatan, maka dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kendalsari, maka perlu dilakukan analisis mengenai kinerja tenaga kesehatan.

Hal ini bertujuan untuk dapat melihat apakah indikator kinerja tenaga kesehatan yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kinerja tenaga kesehatan dalam penelitian ini menggunakan 6 (enam) indikator. Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik yang telah peneliti lakukan di Puskesmas Kendalsari menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden dengan 6 indikator yang terdiri dari indikator kualitas dengan skor sebesar 18%, indikator kuantitas dengan skor sebesar 17%, indikator ketepatan waktu dengan skor sebesar 16%, indikator efektivitas dengan skor sebesar 15%, indikator kemandirian dengan skor sebesar 17% dan indikator komitmen kerja dengan skor sebesar 17%.

Dari keenam diatas, indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang adalah indikator kualitas dengan presentase sebesar 18%. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap pasien di Puskesmas Kendalsari. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama bagi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas.

### **KESIMPULAN**

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin baik kinerja yang diterapkan oleh tenaga kesehatan pada puskesmas maka semakin baik pula kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kendalsari begitu juga sebaliknya.

2. Indikator kinerja tenaga kesehatan yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang adalah kualitas pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Mukarom, Zaenal. Laksana, Muhibidin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sadhana, Krisdawati. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Mitra Malang.

Sugiyono, Prof, Dr. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Reflika Aditama.

Lestari, Dwi Riska Mei. 2017. *Perbedaan Antara Kuallitas Pelayanan Kesehatan Umum dan Kepemilikan Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kendalsari Kota Malang*. Nursing News, Vol. 2, No. 3. Hal 130.

Usman. 2016. *Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Lapadde Kota Parepare*. Jurnal MKMI, Vol 12, No.1. Hal 21.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.