

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN KINERJA STAF PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS SUKARASA PADA TAHUN 2005

Ananda Yulian M.P., 2005. Pembimbing : Felix Kasim, dr. M.Kes.

Latar belakang : Puskesmas Sukarasa mencatat jumlah pengunjung yang jauh lebih sedikit jika dibandingkan dengan puskesmas lain, seperti Puskesmas Pasir Kaliki.

Tujuan : Mengetahui kriteria - kriteria yang berhubungan dengan penilaian kinerja dan hubungan kinerja staf Puskesmas Sukarasa dengan kepuasan pengunjung.

Metode : analitik dengan rancangan survei *cross – sectional* dan memakai instrumen kuesioner dengan tehnik wawancara, dimana responden adalah pengunjung Puskesmas Sukarasa pada tanggal 20 Agustus – 11 Desember 2005.

Hasil : Berdasarkan survei dari 100 responden didapatkan hasil sebagai berikut; 82% responden menilai kejujuran staf puskesmas baik, 16% menilai sedang dan 2% menilai kurang dimana kejujuran tidak mempengaruhi kepuasan. Untuk kriteria kedisiplinan, 76% responden menilai baik, 15% menilai sedang dan 9% responden menilai kurang dimana kedisiplinan mempengaruhi kepuasan. Dari kriteria kepemimpinan didapatkan 97% responden menilai baik, 2% menilai sedang dan 1% responden menilai kurang dimana kepemimpinan mempengaruhi kepuasan. Untuk kriteria kerja sama, 94% responden menilai baik, 5% kategori sedang dan 1% menilai kurang dimana kerja sama mempengaruhi kepuasan. Untuk kriteria kepribadian didapatkan 97% responden menilai baik, 2% menilai sedang dan 1% menilai kurang dimana kepribadian mempengaruhi kepuasan. Pada kriteria keterampilan didapatkan 91% responden menilai baik, 7% menilai sedang dan 2% menilai kurang dimana keterampilan mempengaruhi kepuasan. Sedangkan untuk kriteria tanggung jawab didapat hasil 96% responden menilai baik, 3% menilai sedang dan 1% menilai tanggung jawab staf puskesmas termasuk kurang. Dari segi kepuasan terdapat 89% responden puas dan 11% responden merasa kurang puas dengan pelayanan staf Puskesmas Sukarasa.

Kesimpulan : Secara umum kinerja staf Puskesmas Sukarasa sudah cukup baik, kinerja yang baik mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan, sebagian kecil pengunjung Puskesmas Sukarasa kurang peduli terhadap kinerja dan kualitas pelayanan staf puskesmas.

Saran : Kedisiplinan staf puskesmas harap ditingkatkan lagi, kerja sama dan kinerja yang baik harap dipertahankan dan atau ditingkatkan, kelayakan sarana dan prasarana agar lebih diperhatikan lagi, membuat sebuah sarana untuk menampung segala saran, keluhan, kritik, dan masukan dari pengunjung, pengadaan obat agar lebih ditingkatkan lagi, diadakannya pelatihan dan pengembangan keterampilan staf puskesmas, evaluasi kepuasan pengunjung puskesmas sebaiknya dilakukan secara rutin.

ABSTRACT

ANALYSIS OF WORK RELATION OF LOCAL GOVERNMENT CLINIC STAFF TOWARD VISITOR'S SATISFACTION IN PUSKESMAS SUKARASA IN THE YEAR OF 2005

Ananda Yulian M.P., 2005. Tutor: Felix Kasim, dr.M.Kes.

BACKGROUND: Puskesmas Sukarasa noted the amount of visitors which are more little than other local government clinic, such as Puskesmas Pasir Kaliki.

PURPOSE: To know the criteria which is related to the work assessment and work relation between the staff of Puskesmas Sukarasa with the visitor's satisfaction.

METHOD: Analytic method with the program of cross-sectional survey and using the questionnaire instrument with the interview technique, where respondents are the visitors of Puskesmas Sukarasa in 20th of August – 11th of December, 2005.

RESULT: Based on survey of 100 respondents, there are results as follow; 82 % respondents consider honesty of the staff of local government clinic is good, 16 % in average, and 2 % is less good, where honesty does not affect the satisfaction. For the criteria of discipline, 76 % respondents consider for good, 2 % for average and 9 % respondents consider for less good, where discipline affects the satisfaction. From the criteria of leadership, 97 % respondents consider for good, 2 % for average and 1 % for less good, where leadership affects the satisfaction. For the criteria of cooperation, 94 % respondents consider for good, 5 % for average category and 1 % consider for less good, where cooperation does affect the satisfaction. In the criteria of personality, 97 % respondents consider for good, 5 % for average category, and 1 % for less good, where personality affects the satisfaction. For the criteria of skill, 91 % consider for good, 7 % for average and 2 % consider for less good, where skill affects the satisfaction. Meanwhile for the criteria of responsibility, 96 % respondents consider for good, 3 % for average and 1 % the responsibility of the staff of local government clinic is less good. From the aspect of satisfaction, there are 89 % respondents which are satisfied and 11 % respondents feel less-satisfied with the service of Puskesmas Sukarasa.

CONCLUSION: Generally, the work of staff Puskesmas Sukarasa has quite well; a good work has a significant effect toward satisfaction, a small number of visitors in Puskesmas Sukarasa have less attention toward work and service quality of the staff of local government clinic.

SUGGESTION: The discipline among the staff of local government clinic should be more upgraded, cooperation and a good work should be well-maintained and even more upgraded, the standard of facility and infrastructure must be concerned, make facilities for accommodating all suggestions, complains, and recommendation from the visitors. The supplying of medicine should be developed, and it is important to make a skill developing and training for the staff of local government clinic, evaluation for the visitors' satisfaction should be done routinely.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Bagan	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran	4
1.6. Metodologi	4
1.7. Lokasi dan Waktu	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Definisi	6
2.1.1. Definisi Puskesmas	6
2.1.1.1. Visi Dan Misi Puskesmas	7
2.1.2. Definisi Kinerja	10
2.1.3. Definisi Kepuasan	10
2.2. Pemahaman Mengenai Kinerja	11
2.2.1. Penilaian Kinerja	11
2.2.2. Obyek Penilaian	12
2.2.3. Tujuan Penilaian Kinerja	15
2.2.4. Kriteria Penilaian Kinerja	17
2.2.5. Kekurangan Penilaian Kinerja	20
2.3. Pemahaman Mengenai Kepuasan	21
2.3.1. Kepuasan Pelanggan Dalam Manajemen	21
2.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian	26
3.2. Rancangan Penelitian	26
3.3. Instrumen Penelitian	26
3.4. Pengumpulan Data	27
3.4.1. Metode Pengumpulan Data	27
3.4.2. Ruang Lingkup Populasi dan Sampel	27
3.4.3. Penentuan Sampel	27

3.5. Hipotesis	27
3.5.1. Hipotesis 0 (H_0)	27
3.5.2. Hipotesis 1 (H_1)	28
3.6. Analisis Data	28
3.6.1. Analisis Univariat	28
3.6.2. Analisis Bivariat	31
3.7. Definisi Operasional	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum	35
4.2. Data Khusus	36
4.2.1. Analisis Univariat	36
4.2.1.1. Identitas Responden	36
4.2.1.2. Kategori Penilaian	39
4.2.1.3. Hubungan Antara Kepuasan Sebagai Variabel Dependen Dengan Kriteria Penilaian Kinerja Sebagai Variabel Independen	43
4.2.1.4. Distribusi Jawaban Responden	45
4.2.1.4.1. Distribusi Kejujuran	45
4.2.1.4.2. Distribusi Kedisiplinan	46
4.2.1.4.3. Distribusi Kepemimpinan	48
4.2.1.4.4. Distribusi Kerja Sama	49
4.2.1.4.5. Distribusi Kepribadian	51
4.2.1.4.6. Distribusi Keterampilan	52
4.2.1.4.7. Distribusi Tanggung Jawab	53
4.2.2. Analisis Bivariat	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	59
Daftar Pustaka	61
Lampiran	62
Riwayat Hidup	78

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Umur Responden	36
Tabel 4.2.	Distribusi Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.3.	Distribusi Asal Daerah Responden	37
Tabel 4.4.	Distribusi Pendidikan Responden	37
Tabel 4.5.	Distribusi Status Responden	38
Tabel 4.6.	Distribusi Pekerjaan Responden	38
Tabel 4.7.	Distribusi Kejujuran Menurut Responden	39
Tabel 4.8.	Distribusi Kedisiplinan Menurut Responden	39
Tabel 4.9.	Distribusi Kepemimpinan Menurut Responden	40
Tabel 4.10.	Distribusi Kerja Sama Menurut Responden	40
Tabel 4.11.	Distribusi Kepribadian Menurut Responden	41
Tabel 4.12.	Distribusi Keterampilan Menurut Responden	41
Tabel 4.13.	Distribusi Tanggung Jawab Menurut Responden	42
Tabel 4.14.	Distribusi Kepuasan Menurut Responden	42
Tabel 4.15.	Hubungan Antara Kejujuran Dengan Kepuasan Responden	43
Tabel 4.16.	Hubungan Antara Kedisiplinan Dengan Kepuasan Responden	43
Tabel 4.17.	Hubungan Antara Kepemimpinan Dengan Kepuasan Responden	43
Tabel 4.18.	Hubungan Antara Kerja Sama Dengan Kepuasan Responden	44
Tabel 4.19.	Hubungan Antara Kepribadian Dengan Kepuasan Responden	44
Tabel 4.20.	Hubungan Antara Keterampilan Dengan Kepuasan Responden	44
Tabel 4.21.	Hubungan Antara Tanggung Jawab Dengan Kepuasan Responden	45
Tabel 4.7.1.	Distribusi Permintaan Biaya Lain Di Luar Prosedur	45
Tabel 4.7.2.	Distribusi Kejujuran Staf Puskesmas Dalam Mengakui Kesalahan	45
Tabel 4.7.3.	Distribusi Sikap Antar Sesama Staf Puskesmas	46
Tabel 4.7.4.	Distribusi Perlunya Kejujuran Dalam Menunjang Kinerja	46
Tabel 4.8.1.	Distribusi Datang Tepat Waktu	46
Tabel 4.8.2.	Distribusi Pulang Sesuai Dengan Waktunya	47
Tabel 4.8.3.	Distribusi Penerapan Budaya Tertib	47
Tabel 4.8.4.	Distribusi Kerapian Staf Puskesmas	47
Tabel 4.8.5.	Distribusi Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kinerja	48
Tabel 4.9.1.	Distribusi Kepemimpinan Kepala Puskesmas	48
Tabel 4.9.2.	Distribusi Kepala Puskesmas Langsung Melayani Pasien	48

Tabel 4.9.3.	Distribusi Sikap Kepala Puskesmas Jika Staf Melakukan Kesalahan	49
Tabel 4.9.4.	Distribusi Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja	49
Tabel 4.10.1.	Distribusi Kesiediaan Staf Puskesmas Dalam Membantu Staf Lainnya	49
Tabel 4.10.2.	Distribusi Hubungan Kerja Sama Antara Sesama Staf Puskesmas	50
Tabel 4.10.3.	Distribusi Hubungan Kerja Sama Antara Kepala Puskesmas Dengan Stafnya	50
Tabel 4.10.4.	Distribusi Perlunya Kerja Sama Dalam Menunjang Kinerja	50
Tabel 4.11.1.	Distribusi Sikap Dan Perilaku Staf Puskesmas	51
Tabel 4.11.2.	Distribusi Kesopanan Staf Puskesmas	51
Tabel 4.11.3.	Distribusi Kesan Yang Ditimbulkan Staf Puskesmas Terhadap Pasien	51
Tabel 4.12.1.	Distribusi Pengetahuan Dan Keterampilan Staf Puskesmas	52
Tabel 4.12.2.	Distribusi Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana	52
Tabel 4.12.3.	Distribusi Profesionalisme Dokter Dan Staf Puskesmas	52
Tabel 4.13.1.	Distribusi Tanggung Jawab Staf Puskesmas Dalam Menjalankan Tugas	53
Tabel 4.13.2.	Distribusi Tanggung Jawab Staf Puskesmas Dalam Menggunakan Sarana Dan Prasarana	53
Tabel 4.13.3.	Distribusi Pengaruh Rasa Tanggung Jawab Terhadap Kinerja Staf Puskesmas	53
Tabel 4.22.	Pengaruh Kriteria Kejujuran, Kedisiplinan, Kepemimpinan, Kerja Sama, Kepribadian, Keterampilan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Pengunjung Puskesmas	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	22
------------	---------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Cara Dan Hasil Penghitungan	61
Lampiran 2	Kuesioner	67
Lampiran 3	Hasil Jawaban Responden	73