

## PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS LANGENSARI 2 KOTA BANJAR

Oleh

**Rahardi Mahardika**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Putera Banjar

**Abstrak.** Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen dan sebaliknya. Kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kemampuan kerja dan kualitas pelayanan. Analisa data hubungan menggunakan uji korelasi *chi-square*. Hasil penelitian dari segi kemampuan kerja pegawai yaitu berkemampuan baik (55,6%), dan kualitas pelayanan menunjukkan kualitas baik (59,3%) Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar, dengan hasil *p-value* = 0,000 lebih kecil dari *alpha* = 0.05. Kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar, maka disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan kerja pegawai agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kemampuan Kerja

### Pendahuluan

Kunci keberhasilan pembangunan nasional terletak pada kualitas manusia sebagai sumber daya yang potensial dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu usaha-usaha untuk mewujudkan manusia yang mempunyai kualitas yang baik harus terus diupayakan. Salah satu usaha yang dilakukan antara lain dengan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pembangunan di bidang kesehatan ( Depkes RI, 2012 ).

Penilaian kemampuan kerja amat penting bagi suatu organisasi. Dengan penilaian kemampuan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Oleh karena itu penilaian kemampuan merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Proses penilaian kemampuan ini ditujukan untuk memahami prestasi kerja seseorang, dimana kegiatan ini terdiri dari identifikasi, observasi, pengukuran dan pengembangan hasil kerja karyawan dalam sebuah organisasi (Panggabean, 2002 ).

Menurut petunjuk teknis tentang penilaian kemampuan kerja yang bertujuan untuk menjamin objektifitas pembinaan yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerjanya. Dari hasil survey yang dilakukan di Puskesmas Langensari 2 kota Banjar penilaian prestasi kerja dilaksanakan oleh pejabat penilai dalam satu tahun terakhir dari bulan januari sampai bulan desember dan hasilnya yaitu : SKP ( Sasaran Kerja Pegawai ) bobotnya 60 %, perilaku kerja bobotnya 40 % masih belum mencapai target 100%. Kota Banjar merupakan kota

pemekaran dari kabupaten Ciamis pada tahun 2002, dengan jumlah puskesmas sebanyak 10 puskesmas yang terbagi atas puskesmas rawat inap dan puskesmas tanpa rawat inap. Puskesmas tanpa rawat inap sebanyak 9 puskesmas dan puskesmas rawat inap hanya 1 puskesmas yaitu Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar, yang pada saat ini Puskesmas Langensari 2 telah memiliki tempat tidur sebanyak 20 buah. Tetapi cakupan dari kunjungan pasien rawat inap masih rendah dengan nilai BOR 43% dan belum memenuhi target yaitu sebanyak lebih dari 60 % .

Kunjungan pelayanan pasien yang datang ke puskesmas pada tahun 2014 adalah sebanyak 1773 orang, sedangkan pada tahun 2015 sebanyak 1760 orang, dan pada tahun 2016 sebanyak 1690 orang. Analisa yang dilakukan terhadap pemanfaatan pasien menunjukkan kecenderungan terjadi penurunan pasien ke puskesmas. Oleh karena hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar.

### **Teori Kepustakaan Kemampuan Kerja**

Pengertian kemampuan kerja terdiri dari dua kata, yaitu kemampuan dan kerja. Pengertian mampu adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya (Wojowasito, 2004).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

### **Puskesmas**

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang menghubungkan masalah kesehatan yang terjadi pada kasus tertentu berhubungan dengan distribusinya (Alimul, 2009). Sesuai dengan jenis penelitian yang dikemukakan diatas maka indikator – indikator penelitian dapat disusun pengukurannya sebagai bahan analisis statistik. Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan rancangan *cross sectional*. Sampel adalah 96 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Langensari II Kota Banjar.

## Hasil Penelitian

### 1. Analisis Univariat

Untuk memperoleh gambaran dari masing – masing variabel maka dilakukan analisa distribusi frekuensi terhadap variabel penelitian yaitu kemampuan, perilaku, pengetahuan, orientasi, disiplin, dan kepemimpinan yang disajikan dalam tabel dibawah ini :

#### a. Kemampuan Kerja Pegawai

Hasil dari penelitian tentang kemampuan kerja pegawai di wilayah kerja Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Kemampuan Kerja Pegawai**  
**Di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar**

No.	Kemampuan Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	57	59.4
2	Kurang Baik	39	40.6
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2014

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari aspek kemampuan kerja pegawai responden yang menjawab Baik sebanyak 57 orang (59.4%) dan sebanyak 39 orang (40.6%) menjawab kurang baik.

#### b. Kualitas Pelayanan

Hasil dari penelitian tentang kualitas pelayanan di wilayah kerja Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan**  
**Di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar**

No.	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	61	63.5
2	Buruk	35	36.5
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2014

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di puskesmas Langensari 2 baik yaitu sebesar 61 orang (63.5 % ), dan buruk sebesar 35 orang ( 36.5% ) dari total responden 96 orang yang menjadi sampel penelitian.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Analisis bivariat menggunakan uji statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian dan skala data yang ada.

Uji statistik yang digunakan dalam analisa ini yaitu *chi square* dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**  
**Di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar**

Variabel	Kualitas Pelayanan				$\Sigma$		p-value
	Baik		Buruk				
Kemampuan Kerja Pegawai	f	%	f	%	f	%	0,000
Baik	57	100	0	0	57	100	
Kurang baik	4	10.3	35	89.7	39	100	
<b>Jumlah</b>	<b>61</b>	<b>59.3</b>	<b>35</b>	<b>36.5</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2014

Hasil analisis data dengan uji *Chi square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,00. Karena *p-value* lebih kecil dari alpha 0,05. Maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar.

## Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan pada 96 responden di Wilayah Kerja Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar, terdapat 57 orang (59.4%) dengan kemampuan kerja baik dan 39 orang (40.6%) dengan kemampuan kerja kurang baik. Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas dapat diketahui bahwa responden sebagian besar dengan kemampuan kerja baik.

Kemampuan (keterampilan) kerja yaitu pengetahuan dan penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan. Istilah kemampuan kerja atau kinerja merupakan pengalihbahasaan dari kata *performance*. Definisi *performance* adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Kemampuan menekankan pengertian sebagai hasil atau apa yang keluar (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan kontribusi mereka pada organisasi (Ruky, 2008). Kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2006).

Hasil penelitian yang dilakukan pada responden didapatkan hasil dari 96 orang responden, terdapat 61 orang (63,5%) dengan menyatakan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar Baik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Rusli, 2008).

### **Pengaruh Antara Kemampuan Kerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), artinya ada pengaruh antara kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai yang dilakukan sudah baik, karena kemampuan kerja merupakan faktor utama untuk kualitas pelayanan pasien yang datang ke Puskesmas Langensari 2. Kurang baiknya kemampuan kerja yang diberikan sangat banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya selain sumber daya manusia nya juga dari sarana dan prasarana yang ada.

Perilaku dan kemampuan individu sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor ini. Variabel lain yang juga menjadi bagian dari proses kerja adalah kepuasan. Kepuasan pada umumnya berarti pemenuhan yang diperoleh dari pengalaman melakukan berbagai macam pekerjaan dan mendapatkan ganjaran. Istilah kepuasan dipergunakan untuk menganalisis hasil yang telah dialami oleh seorang karyawan. Jadi, kepuasan adalah konsekuensi dari imbalan dan hukuman yang dihubungkan dengan kemampuan kerja masa lalu.

### **Kesimpulan**

Hasil Penelitian yang telah penulis lakukan tentang pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Kemampuan kerja pegawai di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar responden menilai baik yaitu sebanyak 57 orang ( 59,4%).
2. Kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar sebagian besar termasuk kategori baik yaitu sebanyak 61 orang (63,5%).
3. Ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Langensari 2 Kota Banjar dengan *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Rineka Cipta. Jakarta. Alimul, 2009. *Teknik Analisis*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hasibuan. 2006. *Manajemen Dasar*. Bumi Aksara. Bandung
- Moeloeng. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Hikmat Jaya. Bandung.
- Notoatmodjo. 2005. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Panggabean. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Ghalia Indonesia. Jakarta. Robins. 2003. *Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Indeks. Bandung.
- Ruky. 2003. *Manajemen dasar*. Bumi Aksara. Bandung.
- Rusli. 2008. *Persepsi Pelayanan Konsumen*. Qomtu. Yogyakarta. Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sudita. 2008. *Informasi dan Kemampuan Verbal*. Lestari Perkasa. Jakarta. Depkes RI, 2012. *Derajat Kesehatan Manusia*. Jakarta.

- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Puskesmas*. Rineka Cipta. Jakarta. Nursalam. 2012. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian*. Salemba. Surabaya.
- Puskemas Langensari 2 2016. *Petunjuk Teknis Prestasi Pegawai No 46*. Kota Banjar.
- Tjiptono. 2001. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- STIKes Bina Putera. 2016. *Panduan Penyusunan dan Penulisan Penelitian Dosen*. Banjar.