
ANALISIS KINERJA PETUGAS DALAM MELAKUKAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KALISAT

Novia Zahroh¹, Indah Muflihatin²

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia^{1,2}

*e-mail: novia.1411971@gmail.com¹

*e-mail: indah_muflihatin@polije.ac.id²

Abstrak

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan *jobdescription* atau tanggung jawab yang diberikan kepada petugas tersebut. Syarat kinerja petugas yang baik sekurang-kurangnya memiliki ketelitian, kecerdasan, kecekatan dan kerapian. Puskesmas Kalisat memiliki beberapa permasalahan yaitu kinerja petugas yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember. Metode penelitian menggunakan observasional analitik desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh petugas yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien yang berjumlah 20 orang petugas dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Analisis dengan *software* pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar motivasi baik 60%, kesempatan kategori baik sebesar 50%, kemampuan kategori baik sebesar 55%, dan kinerja baik sebesar 50%. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara motivasi, kesempatan, dan kemampuan dengan kinerja petugas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat dengan nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai X^2 hitung $> X^2$ tabel. Upaya yang dapat dilakukan dengan adanya pengembangan sistem informasi Puskesmas, perbaikan pembagian kerja dan pendelegasian wewenang yang baik, serta meningkatkan pengadaan pelatihan.

Kata Kunci : kinerja, kesempatan, kemampuan, motivasi.

Abstract

Performance is the result of quality and quantity of work accomplished by each employee based on the jobdescription or responsibility. The standard of a good performance are at least precision, intelligence, quickness, and orderliness. Kalisat Public health center has a problem which is underoptimal performance in providing service to patients so that affecting to the patient's satisfaction. This research was aimed to analyze employee's performance within outpatient service in Kalisat Public health center Jember district. The method is analytic observational cross sectional design as the research method. There were 20 employees in outpatient service as the research sample obtained by saturated sampling. It was analyzed by applying the data tabulation software. This result showed that most of the employees were average in their good motivation (60%), they were good at the opportunity (50%), they were good at the ability (55%), and the performance of outpatient service belongs to a good category (50%). It shows that there were significant relationship between motivation, opportunity, ability, and performance of outpatient employees with significancy value $< 0,05$ and X^2 value $> X^2$ table. The improvement efforts can be made by developing information system, division of labor improvement, good delegation of competency, and increasing training.

Keywords : ability, motivation, opportunity, performance.

1. Pendahuluan

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan upaya pelayanan promotif dan preventif, dengan menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dan upaya kesehatan masyarakat, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Depkes RI, 2014). Puskesmas adalah unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan dengan misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan dengan melaksanakan pembinaan, pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di suatu wilayah tertentu. Tidak hanya upaya pelayanan promotif dan preventif, pelayanan kesehatan yang dilakukan puskesmas juga meliputi upaya pelayanan kuratif yaitu upaya penyembuhan, dan rehabilitatif yang merupakan upaya pemulihan (Wowor, dkk. 2016) . Pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu ini dapat berupa upaya pengobatan bagi masyarakat melalui pelayanan di unit rawat inap maupun rawat jalan.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di puskesmas yang melayani pasien yang akan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik di poliklinik. Proses pelayanan rawat jalan di puskesmas meliputi

pendaftaran di loket, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan, pengambilan obat di apotek, serta pembayaran ke kasir lalu pasien pulang. Selain memberi pelayanan kesehatan, puskesmas juga memberikan pelayanan administrasi. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang diberikan berupa penyelenggaraan rekam medis.

Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien, kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Maimun, 2017). Pelayanan rawat jalan yang baik bagi pasien tidak hanya dinilai dari jumlah kunjungan yang selesai dilayani setiap hari, melainkan efektivitas pelayanan itu sendiri (Pangestu, 2013). Efektivitas pelayanan ini berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Mutu pelayanan dapat dikatakan baik jika rekam medis pasien lengkap, cepat dan tepat dalam memberikan informasi bagi pelayanan kesehatan. Mutu rekam medis dapat meningkatkan pelayanan yang ada di puskesmas. Rekam medis menjadi bukti yang paling kuat untuk melihat bagaimana pengobatan yang dilakukan oleh tenaga medis di puskesmas dalam upaya penanganan dan pengobatan pasien. Rekam medis menjadi alat informasi mengenai penanganan yang dilakukan tenaga medis kepada pasien yang melakukan pengobatan di puskesmas. Kelengkapan pengisian dokumen rekam medis menjadi hal yang sangat penting karena jika ada isian yang tidak terisi akan berkurangnya informasi terkait pasien. Hal ini akan mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan terhadap proses pengobatan dan penyembuhan (Revitasari, 2016). Berdasarkan pernyataan diatas maka pelayanan kesehatan dan pelayanan rekam medis yang diberikan harus berkualitas dan sesuai dengan standart pelayanan yang ada serta diperlukan kinerja sumber daya manusia yang baik dan handal.

Kinerja menurut Mangkunegara *dalam* Rismawati (2018) adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan *jobdescription* atau tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Syarat kinerja petugas yang baik sekurang-kurangnya memiliki ketelitian, kecerdasan, kecekan dan kerapian. Keterbatasan informasi pada diri petugas pada akhirnya akan menurunkan kemampuan menjalankan tugas-tugasnya. Kinerja petugas merupakan tolak ukur sebuah pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan pasien (Saputra, dkk. 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Kalisat terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja petugas kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Beberapa permasalahan kinerja pelayanan rawat jalan yang terjadi yaitu pengisian berkas rekam medis pasien yang tidak di isi oleh perawat dan bidan di poli sebanyak 40% dari jumlah kunjungan pada hari tersebut, kurang koordinasi petugas poli dan filling yang mana petugas poli mengatakan berkas rekam medis telah dikembalikan namun di rak *filling* tracer masih ada sedangkan berkas rekam medis tidak ada, hal tersebut berdampak pada berkas *missfile* ataupun salah letak. Waktu tunggu pelayanan lama, sesuai dengan wawancara yang dilakukan terhadap pasien, dimana pasien mengeluhkan waktu tunggu pelayanan yang sangat lama yaitu mencapai 3 jam, sehingga berdampak pada penumpukan pasien di ruang pendaftaran dan kepuasan pasien menurun. Menurut (Deharja, dkk. (2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, Robbins (2008) *dalam* Wijayanti dan Nuraini (2018) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*) individu, motivasi (*motivation*) dan (*opportunitiy*) kesempatan (peluang untuk bekerja berupa alat, peralatan, material, peraturan dan prosedur kerja yang mendukung serta persediaan yang mencukupi). Faktor yang diduga menjadi penyebab permasalahan kinerja petugas rawat jalan adalah motivasi petugas rendah yaitu petugas mengabaikan *jobdesc* yang berlaku serta tidak ada teguran dari atasan apabila petugas melakukan kesalahan atau melakukan pekerjaan tidak sesuai *jobdesc*.

Menurut Rivai (2005) *dalam* Masitahsari (2015) menyatakan bahwa tingkat-tingkat kinerja tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari adanya rintangan-rintangan yang mengendalikan petugas disebut kesempatan atau *oppurtunity*. *Double job* yang ada di puskesmas akan berdampak pada pekerjaan yang berlebihan dan berpengaruh pada beban kerja serta adanya rintangan tersendiri bagi petugas dalam menyelesaikan tugas – tugasnya. *Double job* di

Puskesmas salah satunya terjadi pada petugas pendaftaran yang merangkap tugas sebagai petugas filling dimana ruang filling di Puskesmas ini berada di lantai 2. Selain itu kualifikasi pendidikan petugas pendaftaran, petugas rekam medis, dan petugas apoteker di Puskesmas Kalisat adalah SMA. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap salah satu petugas di puskesmas terdapat beberapa petugas dengan kualifikasi pendidikan terakhir SMA yang bekerja tidak sesuai jam kerja. Masitahsari (2015) menyatakan bahwa pendidikan mempengaruhi motivasi kerja dan kemampuan kerja karena semakin tinggi pendidikan semakin luas pandangannya sehingga motivasi kerjanya semakin tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Kinerja Petugas Dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember".

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*.

2.2 Subjek Penelitian

Populasi dan sampel penelitian ini adalah seluruh petugas yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien yang berjumlah 20 orang petugas terdiri dari perawat, bidan, apoteker, dan rekam medis atau pendaftaran dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner.

2.4 Metode Analisis Data

Data dianalisis dengan *software* pengolahan data.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Identifikasi Faktor Motivasi (*motivation*) Petugas dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Varabel motivasi pada penelitian ini terdiri dari sub variabel penghargaan dan insentif. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan akan dijabarkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Identifikasi motivasi petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Motivasi	F	Persentase
Kurang	8	40%
Baik	12	60%
Total	20	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Tabel diatas menyebutkan bahwa motivasi petugas telah baik yaitu sebanyak 60%, hal ini menunjukkan bahwa petugas telah memiliki motivasi yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Motivasi merupakan suatu keadaan psikologi berupa dorongan – dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk memenuhi kebutuhan maupun tujuan tertentu. Petugas memiliki motivasi yang baik jika petugas dapat menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan pada hari tersebut dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada serta dapat meningkatkan kepuasan terhadap pasien yang dapat dilihat dari kesesuaian penghargaan dan insentif yang diberikan. Motivasi di Puskesmas Kalisat terdiri dari penghargaan dan insentif yang diberikan kepada petugas. Penghargaan pada variabel motivasi ini berperan penting karena penghargaan merupakan sesuatu berupa apresiasi yang diberikan oleh lingkungan kerja. Penghargaan dapat berupa pujian yang diumumkan saat rapat maupun apel pagi karena telah melakukan pekerjaan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pasien. Sesuai dengan pendapat Musadieq, Al, & Nurtjahjono (2016) dimana pemberian *reward* karyawan meliputi pemberian gaji, pemberian tunjangan, pemberian bonus, pemberian pujian, promosi, penyelesaian tugas, pencapaian, dan pemberian hak untuk mengambil keputusan. Selain itu Insentif merupakan sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yaitu pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Insentif ini dapat berupa pemberian uang tambahan, hadiah, maupun plakat.

3.2 Identifikasi Faktor Kesempatan (*oppurtunity*) Petugas dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Menurut Wijayanti dan Nuraini (2018) yang menjelaskan bahwa kesempatan atau *oppurtunity* merupakan peluang untuk bekerja berupa berupa alat, peralatan, material, peraturan. Kesempatan kerja di Puskesmas Kalisat terdiri dari prosedur kerja berupa *jobdesc* dan ketersediaan alat dan material berupa ketersediaan form rekam medis maupun perangkat komputer yang saling terintegrasi antar unit.

Tabel 2 Identifikasi kesempatan petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Kesempatan (<i>oppurtunity</i>)	F	Persentase
Kurang	10	50%
Baik	10	50%
Total	20	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Tabel diatas menyebutkan bahwa responden memiliki kesempatan yang kurang yaitu sebanyak 50%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar petugas merasa kesempatan kurang dalam melakukan pekerjaan, sehingga jika kesempatan kurang maka peluang untuk melakukan pekerjaan juga kurang baik, tidak tepat waktu dan tidak sesuai target atau sasaran yang kemudian akan berdampak pada kinerja yang kurang optimal. Rivai dalam bukunya menyatakan bahwa kesempatan kerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari adanya rintangan-rintangan yang mengendalikan pegawai. Meskipun seorang individu mungkin bersedia dan mampu, boleh saja ada rintangan yang menjadi penghambat. Menurut responden kesempatan yang dimiliki petugas sebenarnya cukup, namun petugas pelayanan rawat jalan juga dibebani beberapa tugas lain sehingga berdampak pada adanya duplikat pekerjaan yang harus diselesaikan petugas pada hari itu. Duplikat pekerjaan ini yang kemudian dapat menghambat pekerjaan inti serta dapat berdampak pada hasil kerja yang kurang optimal. Duplikat pekerjaan ini terjadi pada petugas pendaftaran yang merangkap tugas sebagai petugas rekam medis, selain itu perawat yang juga merangkap tugas sebagai petugas pendaftaran dan kasir. Sehingga dapat disimpulkan kesempatan petugas kurang karena adanya beberapa duplikat pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas, hal tersebut yang akan menghambat pekerjaan lain. Duplikat pekerjaan ini terjadi karena pelimpahan wewenang dari atasan yang tidak sesuai dengan kemampuan maupun deskripsi jabatan (*jobdesc*) petugas. Selain *jobdesc* atau prosedur secara jelas, juga perlu adanya alat dan material untuk mendukung kesempatan petugas, sesuai dengan pendapat Wijayanti dan Nuraini (2018) yang menjelaskan bahwa kesempatan atau *oppurtunity* merupakan peluang untuk bekerja berupa berupa alat, peralatan, material, peraturan.

3.3 Identifikasi Faktor Kemampuan (*ability*) Petugas dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember

Variabel kemampuan terdiri dari sub variabel pengetahuan, pelatihan, dan pendidikan petugas. Uraian mengenai variabel kemampuan dapat dilihat pada penjabaran tabel 3 dibawah ini. Tabel 3 Identifikasi kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Kemampuan (<i>ability</i>)	F	Persentase
Kurang	9	45%
Baik	11	55%
Total	20	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Tabel 3 menyebutkan bahwa responden yang memiliki kemampuan baik sebesar 55%, hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar petugas telah memiliki kemampuan yang baik. Menurut Yulius (2014) kemampuan menunjukkan potensi orang dalam melakukan tugas dan pekerjaan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan kemampuan mental yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaan. Kemampuan petugas yang rendah akan memerlukan waktu dan juga usaha yang lebih besar dibandingkan dengan kemampuan petugas

yang tinggi untuk menyelesaikan tugasnya. Kemampuan petugas pelayanan rawat jalan Puskesmas Kalisat terdiri dari pengetahuan, pelatihan dan pendidikan petugas.

3.4 Identifikasi Faktor Kinerja Petugas dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh jawaban responden mengenai kinerja petugas dalam memberikan pelayanan rawat jalan pada tabel berikut.

Tabel 4 Identifikasi kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Kinerja	F	Persentase
Kurang	10	50%
Baik	10	50%
Total	20	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari sejumlah responden petugas sebanyak 50% petugas memiliki kinerja kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sebagian besar petugas adalah kurang baik. Kinerja dapat dilihat dari pekerjaan yang dilakukan petugas apakah sudah sesuai dengan prosedur dan *jobdescription* atau tidak, karena pada dasarnya kinerja yang baik didukung oleh individu yang baik. Sofyan (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program maupun kebijakan dalam mewujudkan visi dan misi suatu organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Pendapat lainnya menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan demikian kinerja seseorang juga menentukan kinerja organisasi yang harus berpedoman kepada aturan-aturan yang berlaku secara umum (yang dikeluarkan oleh pemerintahan, organisasi profesi dan organisasi lain yang berkaitan). Sehingga pedoman berupa aturan – aturan ini dapat dijadikan tolak ukur apakah telah dilaksanakan oleh petugas yang nantinya akan menghasilkan hasil kerja yaitu kinerja baik atau kurang. Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai seberapa baik petugas telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus dilakukan petugas untuk menjadi lebih baik dimasa yang akan datang. Hal ini dikaitkan dengan tingkat produktivitas dan efektivitas kerja dari petugas tersebut dalam mencapai kinerja, apakah sesuai dengan *job description* (deskripsi kerja) yang diberikan perusahaan atau instansi yang bersangkutan. Hasil dari penilaian petugas secara umum akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan produktivitas dan efektivitas instansi yang dilakukan secara terus – menerus, berlanjut, dan berkesinambungan (Budihardjo, 2015).

3.5 Menganalisis Hubungan Motivasi (*motivation*) terhadap Kinerja Petugas dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Tabel 5 Hubungan Motivasi dengan Kinerja Petugas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

	Kinerja		Total	Hasil Uji		
	Kurang	Baik		X ²	Sig.	
Motivasi	Kurang	7 (87,5%)	1 (12,5%)	8 (100%)	7,5	0,020
	Baik	3 (25%)	9 (75%)	12 (100%)		

*uji *chisquare* dengan pendekatan *yates correction*

Berdasarkan tabel 5 hasil uji statistik *chisquare* dengan pendekatan *yates correction* menunjukkan bahwa nilai chi square hitung (7,5) > chi square tabel (3,841) dan nilai signifikansi (0,020) < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima artinya terdapat hubungan antara motivasi dengan kinerja petugas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat. Selain itu berdasarkan tabel 4.10 ditemukan fakta bahwa apabila motivasi baik maka kinerja petugas juga baik, begitupun sebaliknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) dimana terdapat hubungan signifikan antara motivasi dengan kinerja petugas. Penelitian

yang dilakukan (Darmayanti dan Parjo, 2015) juga memberikan hasil adanya hubungan antara motivasi kerja petugas dengan kinerja petugas.

Menurut Vroom *dalam* Sudrajat (2012) motivasi merupakan akibat suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang dan harapan seseorang bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan kesempatan terbuka untuk memperolehnya, maka seseorang tersebut akan berupaya mendapatkannya. Teori harapan ini menyatakan bahwa jika petugas menginginkan sesuatu dan kesempatan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah.

Motivasi yang baik maka akan menjadikan kinerja petugas juga baik. Dengan demikian apabila motivasi meningkat, maka kinerja petugas akan meningkat. Sebaliknya, jika motivasi petugas menurun maka kinerja petugas juga akan mengalami penurunan. Sesuai dengan teori Robbins *dalam* (Husniyawati dan Wulandari, 2016), motivasi merupakan keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. Maka dengan motivasi tersebut akan diperoleh pencapaian hasil kerja atau sasaran yang sebesar – besarnya. Sehingga pelaksanaan tugas dapat dikerjakan dengan maksimal dan efektifitas kerja dapat tercapai.

3.6 Menganalisis Hubungan Kesempatan (*oppurtunity*) terhadap Kinerja Petugas dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Tabel 6 Hubungan Kesempatan dengan Kinerja Petugas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

		Kinerja		Total	Hasil Uji	
		Kurang	Baik		X ²	Sig.
Motivasi	Kurang	8 (80%)	2 (20%)	10 (100%)	7,2	0,025
	Baik	2 (20%)	8 (80%)	10 (100%)		

*uji *chisquare*

Berdasarkan tabel 6 hasil uji statistik *chisquare* menunjukkan bahwa nilai *chisquare* hitung (7,2) > *chisquare* tabel (3,841) dan nilai signifikansi (0,025) < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima artinya terdapat hubungan antara kesempatan dengan kinerja petugas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat. Selain itu berdasarkan tabel 4.11 petugas dengan kesempatan yang cukup atau baik maka kinerja juga akan baik begitupun sebaliknya. Hasil uji diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wijayanti dan Nuraini (2018) yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kesempatan dengan kinerja.

Hasil penelitian diketahui bahwa setengah petugas memiliki kesempatan yang besar dan setengah lagi memiliki kesempatan kurang, hal ini bisa disebabkan karena di Puskesmas Kalisat masih terdapat *double job* atau duplikat pekerjaan yang harus diselesaikan petugas. Di Puskesmas Kalisat duplikat pekerjaan terjadi pada petugas pendaftaran yang merangkap tugas sebagai petugas *filling* yang mana ruang *filling* berada di lantai 2 sehingga hal tersebut akan berdampak pada lama waktu penyediaan berkas. Hal ini menimbulkan lama waktu pelayanan pasien sehingga terjadi penumpukan pengunjung di ruang pendaftaran maupun poli. Duplikat pekerjaan tersebut yang nantinya akan memberikan kesempatan sedikit kepada petugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada pasien karena petugas juga dituntut dengan pekerjaan lain. Selain itu hal yang dapat memicu tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan adalah *jobdescription* yang tidak sesuai maupun petugas yang tidak melakukan pekerjaan sesuai *jobdescription* yang ada.

Menurut Wijayanti dan Nuraini (2018) menyebutkan bahwa kesempatan untuk bekerja berupa berupa alat, peralatan, material, peraturan dan prosedur kerja yang mendukung serta persediaan yang mencukupi. Hal ini sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh petugas di Puskesmas dalam meningkatkan kinerja yaitu berupa prosedur kerja dan alat material yang tersedia sehingga dapat meningkatkan kesempatan petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan. Semakin baik kesempatan yang ada maka kinerja petugas

3.7 Menganalisis Hubungan Kemampuan (*ability*) terhadap Kinerja Petugas dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

Tabel 7 Hubungan Kemampuan dengan Kinerja Petugas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

	Kinerja			Total	Hasil Uji	
	Kurang	Baik			X ²	Sig.
Motivasi	Kurang	8 (88,9%)	1 (11,1%)	9 (100%)	9,899	0,005
	Baik	2 (18,2%)	9 (81,8%)	11 (100%)		

*uji *chisquare* dengan pendekatan *yates correction*

Berdasarkan tabel 7 hasil uji statistik *chisquare* dengan pendekatan *yates correction* menunjukkan bahwa nilai *chisquare* hitung (9,899) > *chisquare* tabel (3,841) nilai signifikansi (0,005) < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima artinya terdapat hubungan antara kesempatan dengan kinerja petugas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat. Hasil uji hubungan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yolanda, dkk (2015) menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan kerja dan kinerja petugas. Berdasarkan fakta yang ada dilapangan sebagian petugas memiliki kemampuan baik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Kalisat. Hal ini didukung dengan pengetahuan yang dimiliki petugas, pelatihan yang dilaksanakan, dan pendidikan terkahir petugas. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kalisat petugas yang memiliki kemampuan baik maka memiliki kinerja yang baik pula. Menurut Erawantini dan Nurmawati (2017) agar pelaksanaan rekam medis di Puskesmas dapat berjalan secara efisien perlu adanya peningkatan kemampuan dan keterampilan pelaksana rekam medis di Puskesmas. Sehingga kegiatan pengelolaan rekam medis di Puskesmas dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan tujuan akhir dapat memperoleh informasi kesehatan yang akurat dan berkesinambunga.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

- Motivasi kerja petugas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat baik sebanyak 60%, kesempatan kerja baik sebanyak 50% dan kemampuan kerja petugas baik sebanyak 55%.
- Kinerja petugas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember menunjukkan sebanyak 50% petugas memiliki kinerja baik.
- Terdapat hubungan antara motivasi, kesempatan, dan kemampuan dengan kinerja petugas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat dengan nilai signifikansi < 0,05 dan nilai X² hitung > X² tabel.

4.2 Saran

- Kepala Puskesmas sebaiknya mengembangkan sistem informasi yang saling terintegrasi antar unit.
- Kepala Rekam Medis sebaiknya melakukan perhitungan beban kerja petugas untuk mengetahui penambahan petugas khususnya pada bagian rekam medis dengan latar belakang pendidikan yang sesuai.
- Kepala Puskesmas memberikan arahan dan penjelasan mengenai *job description* yang berlaku di Puskesmas.
- Kepala Puskesmas perlu memperbaiki pembagian kerja dan pendelegasian wewenang untuk mengurangi duplikasi pekerjaan.
- Kepala Puskesmas perlu mengadakan kegiatan pelatihan atau mengirim petugas untuk mengikuti pelatihan dalam upaya meningkatkan kemampuan petugas.
- Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan metode dan analisis penelitian sebelumnya.

Ucapan Terima Kasih

Segala puji syukur penulis hanturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan keselamatan, rahmat dan nikmat yang begitu banyak sehingga dapat menyelesaikan artikel yang berjudul "Analisis Manajemen Risiko Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Bagian *filling* RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten".

Terimakasih kepada ibu Indaf Muflihatin S.Si.T. M.Kes selaku dosen pembimbing utama serta seluruh staf dan semua pihak Puskesmas Kalisat yang membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan data.

Daftar Pustaka

- Budihardjo (2015) *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Deharja, A., Nuraini, N. and Wijayanti, R. A. (2017) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik Dr . M . Suherman Jember Tahun', *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Politeknik Negeri Jember*, <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/prosiding/article/view/785/542>.
- Depkes RI (2014) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014', in. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia, <http://www.depkes.go.id/>.
- Erawantini, F. and Nurmawati, I. (2017) 'Pendidikan Dan Pelatihan Pada Petugas Rekam Medis Sebagai Persiapan Menjadi Clinical Instructure (Ci) Di Puskesmas Jelbuk', <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/prosiding/article/view/693>.
- Husniyawati, Y. R. and Wulandari, R. D. (2016) 'Analisis Motivasi Terhadap Kinerja Kader Posyandu Berdasarkan Teori Victor Vroom', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Maimun, N. (2017) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Dalam Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru', *Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 5(2). <https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/160>.
- Masitahsari, U. (2015) *Analisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Jongaya Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Musadieg, R. M., Al, S. M. and Nurtjahjono, G. E. (2016) 'Pengaruh Budaya Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*,
- Pangestu, A. Y. (2013) *Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSU koa Tangerang Selatan tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. <http://repository.uinjkt.ac.id/>.
- Putri, H. R. (2018) *Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun 2018*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Revitasari, A. (2016) 'Identifikasi Ketidaklengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Teori Motivasi Ekspektansi', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/view/3174>.
- Rini Darmayanti, Parjo, M. A. M. (2015) 'Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Rawat Inap Dir Rumah Sakit Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak Tahun 2015'.
- Rismawati, M. (2018) *Evaluasi Kinerja : Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Celebes Media Perkasa.
- Rivai, V. (2005) *Performance Appraisal, Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saputra, D. T. and Setyowati, M. (2015) 'Analisa Kinerja Petugas Filing Di Rsud Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015'.
- Sofyan, D. K. (2013) 'Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA', *Malikussaleh Industrial Engineering*, 2(1), <https://journal.unimal.ac.id>.
- Sudrajat, A. (2012) 'Tentang Pendidikan, teori - teori motivasi', in.

- Wijayanti, R. A. and Nuraini, N. (2018) 'Analisis Faktor Motivasi, Opportunity, Ability Dan Kinerja Petugas Program Kesehatan Ibu Di Puskesmas (Analysis of Motivation, Opportunity, Ability and Performance Maternal Health Programs in Puskesmas)', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 6(1), <http://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/259>.
- Wowor, H., Liando, D. M. and Rares, J. (2016) 'Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan', 3(Januari-Februari). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahsociety/article/view/12443>.
- Yolanda, V., Budiwanto, S. and Katmawanti, S. (2015) 'Hubungan antara motivasi kerja dan kemampuan kerja dengan kinerja petugas rekam medis Di Rumah Sakit Lavalette Malang',
- Yulius, S. (2014) 'Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sekretariat Di Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bengkulu'. <http://repository.unib.ac.id/8136/>.