STUDI LITERATUR :PENGARUH KINERJA PETUGAS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)

JURNAL

MIRTA K. ANA
NIM. C01416050

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

Jurnal Zaitun

Universitas Muhammadiyah Gorontalo

LITERATUR RIVIEW : PENGARUH KINERJA PETUGAS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

Mirta K. Ana[1].Sabirin B. Syukur[2].Firmawati[3]

[1.2)] Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

[3)] Program Studi Profesi Ners Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Gorontalo Indonesia

mirtakana02@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja merupakan hasil atau pencapaian kerja sesorang individu maupun kelompok dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang telah di berikan.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kinerja petugas kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Metode penelitian ini menggunakan desain studi kepustakaan atau *literature review* melalui *Google skolar* dengan total peroleh sebanyak 47.000, *indonesia one search* sebanyak 20 jurnal dan *Garba Rujukan Digital (GARUDA)* 46. 10 jurnal terpilih yang memenuhi criteria inklusi direview.Hasil penelitian ini menunjukan seluruh literature menemukan adanya pengaruh kinerja petugas kesehatan terhadap pelayanan kesehatan.Karena dengan dengan kinerja petugas kesehatan yang melaksanakan indicator kinerja dengan baik akan terlaksana pelayanan yang baik pula untuk masyarakat yang dating berobat

Kata Kunci :KinerjaPetugasKesehatan, PelayananKesehatan

ABSTRACT

Performance is the result or work achievement of an individual or group in carrying out the tasks and responsibilities that have been given. This study aims to determine whether there is an effect of the performance of health officers on health services at the public health center. This research method used a literature study through Google scholar with a total gain of 47,000, 20 journals Indonesia one search and 46 *GarbaRujukan Digital* (GARUDA). 10 selected journals that meet the inclusion criteria are reviewed. The results indicated that the entire literature finds an influence on the performance of health officers on health services. Because with the performance of health officers who carry out performance indicators well, good service will also be provided for people who come for treatment

Keywords: Health Officer Performance, Health Service

Pendahuluan

Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembang, pemelihara dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan tujuan individu maupun organisasi. Manajemen sumber daya manusia sangat diperlukan guna meningkatkan produktivitas serta efektivitas dan efesiensi di dalam penggunaan sumber daya manusia. Sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi akan dapat tercapai sebagaimana mestinya. Sumber daya manusia merupakan faktor yang unik baik fisik ataupun psikis. Dalam keadaan biasa manusia hanya menggunakan sebagian kecil dari kemampuannya karena sebenarnya kemampuan manusia itu sangat luas. Apabila sumber daya manusia itu di kembangkan kualitasnya, mereka akan mempunyai pengaruh pada perubahan pengatahuan, perubahan sikap, perubahan kemampuan, perubahan tingkah laku individu dan perubahan tingkah laku kelompok. Apabila hal ini terjadi maka akan sangat mendorong tercapai tujuan organisasi maupun tujuan individu secara optimal(matu,sudirman,yusuf2018)

Dibandingkan dengan faktor produksi lainnya, faktor tenaga kerja adalah yang paling unik dan spesifik sekali karena manusia memiliki perilaku dan perasaan, memiliki akal budi dan mempunyai tujuan-tujuan pribadi, bila manajemen perusahaan mampu mengelola dengan baik, mendayagunakan secara optimal, tenaga kerja yang termotivasi dengan dukungan lingkungan kerja yang baik, dan pemberian jaminan sosial, maka akan memiliki semangat kerja tinggi sehingga produktivitasnya juga menjadi lebih baik yang pada akhirnya akan mencapai sasaran seperti yang diharapkan manajemen perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan yang sentral di dalam pencapaian tujuan badan usaha, sehingga harus dilakukan usaha-usaha yang terencana untuk pengembangannya. Pengembangan pegawai ini mencakup mempertahankan dan meningkatkan motivasi di dalam menjalankan semua aktivitas dari suatu badan usaha sesuai dengan yang direncanakan.(Radito2017)

lingkungan kerja juga harus diperhatikan, karena lingkungan kerja yang baik dan sehat membuat pegawai merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya, serta menambah semangat kerja, hingga akhirnya pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Kinerja diistilahkan sebagai prestasi kerja (*job performance*), dalam arti yang lebih luas yaitu hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. Hampir 479 semua pengukuran kinerja pegawai mempertimbangkan kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam bekerja. Kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil penilaian kinerja yang dibuat oleh atasan langsungnya untuk dijadikan bahan untuk perbaikan kerja, penyesuaian kompensasi, keputusan penempatan, kebutuhan pengembangan dan banyak lagi. Adapun aspek-aspek penilain kinerja pegawai adalah prestasi, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan.(matu,sudirman,yusuf2018)

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode studi kepustakaan atau *Literatur Riview* sebagai kerangka yang disusun untuk mengklasifikasikan sumber-sumber data dan informasi umum yang dikaji dalam penelitian.Penulis berusaha untuk menghimpun informasi dari studi terdahulu yang berkaitan dengan variabel bebas dan variable terikat.Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian bisa didapatkan dari berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumentasi, internet dan pustaka.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari pengamatan lapangan, akan tetapi data tersebut didapatkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan oktober-November 2020.Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode dokumentasi.

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mencari dan menggali data dari literatur yang berkaitan dengan apa yang dimaksudkan dalam rumusan masalah.

Peneliti dalam melakukan penelitian ini dengan mencari jurnal penelitian yang telah dipublikasikan di internet menggunakan Google Scholar, Indonesia One Search dan Gerba Rujukan Digital (Garuda) dengan kata kunci. kinerja petugas kesehatan.

Hasil Studi Literatur

Berdasarkan hasil penelitian literatur melalui pencarian *Google Scholar*,*Indonesia One Search* dan *Gerba rujukan Digital* (Garuda) dengan memasukkan kata kunci "kinerja petugas kesehatan'' ''pelayanan kesehatan ", mengasilkan jurnal sebanyak 47.066 literatur. Literatur-literatur tersebut kemudian di Skrining dari judul, akses full text, tahun terbitan 5 tahun terakhir (2015-2020), abstrak, kesesuaian *keyword* penulisan, pendahuluan jurnal, jurnal penelitian berbahasa Indonesia dan ditambah dengan memperhatikan kondisi literatur, diantaranya : ketidaksesuaian judul, hanya berupa abstrak, tidak full teks, tidak bisa diakses (literatur berbayar), tidak bisa didownload, diharuskan login repository yang memerlukan username dan password. Sehingga melalui skrining didapatkan artikel full text yang diperoleh 47.066 literatur dan menyisakan 46.666 literatur.

Selanjutnya dilakukan uji *Eligibilitas* dengan membaca secara lengkap dan menyeluruh sehingga didipatkan literatur yang dikaji kelaykannya sebnayak 250 literatur. Jurnal-jurnal yang bersifat artikel ulasan atau opini, literatur riview dengan judul yang sama, kemudian jurnal tersebut di *Exclude* karena hasil tidak dapat menunjukkan tujuan dari penelitian. Untuk bisa menyelesaikan proses *Exclude* jurnal tersebut maka dilakukan evaluasi isi yang objekstif pada jurnal yang bersifat mendukung maupun melemahkan, menggunakan *Skimming* (meluncur) dengan berfokus pada pembacaan inti literatur, dengan membaca cepat dan menangkap inti sari jurnal. Bila penggunaan *Skimming* belum juga mendapatkan maksud penulis jurnal maka dilakukanlah pembacaan secara

berulang, menyeluruh, medalam, memahami serta berfokus pada metode dan hasil penelitian, didapatkan literatur yang memenuhi syarat riview sebanyak 10 literatur.

Pembahasan

1. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok orang dan atau sekolompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metoode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan kegiatan oaring lain secara langsung. .(Jannah N, Jamal M, Alaydrus A 2018).

Pelayanan puskesmas merupakan suatu kegiatan didalam kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jenis pelayanan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas dan terdapat berbagai jenis-jenis pelayanan. (Himawan F 2016)

2. Indikator pelayanan kesehatan

Pada pelayanan kesehatan, di puskesmas ataupun rumah sakit, pelaksaan stndar pelyanan memerlukan indikator (tolak ukur). Indikator adalah karakteristik yanf adapt di ukur dan dapat dipakai keterkaitan dengan stndar, indikator dimaksudkan untuk mengukur ketercapaian suatu stndar pelayanan yang sudah ditetapkan indikator harus valid, reliable, jelas, realistic dan dapat di ukur. Indikator terdiri atas :

1) Indikator persyaratan minal, indikator ini merujuk pada pencapaian atau tidaknya standar masukan, stndar lingkungan dan stnadr proses.
2) Indikator lingkungan merupakan tolak ukur tentang organisasi,

kebijakan dan manajemen dari organisasi pelyanan kesehatan tersebut. .(Jannah N, Jamal M, Alaydrus A 2018)

3. Manajemen pelayanan kesehatan

Pelayanan keseahatan masyarakat merupakan kebutuhan mutlak yang harus dilaksanakan dan harus di kembangkan oleh organisasi kesehatan di Indonesia seperti : kantor dinas kesehatan di pemerintah provinsi dan di pemerintah kabupaten/kota, Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Keseahatan dan Organisasi kesehatan lainnyayang di kelola oleh pemerintah , swasta dan masyarakat. pelayanan kesehatan di beberapa organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan merupakan salah satu sub-sistem dari pelayanan kesehatan nasional. (mustofa, roekminiati,lestari 2020:66)

4. Kinerja

kinerja atau *performance*, merupakan prestasi yang di capai oleh seorang kariyawan dalam setiap melakukan pekerjaan/tugasnya, di mana kariyawan tersebut dapat menggunakan segenap kemampuan pengetahuan,bagi tenaga kerja atau kariyawan yang berbasis kompetensi, kinerjanya di ukur berdasarkan kemampuan, skill, dan attitude-nya pada setiap saat melaksanakan tugasnya. (fauzi,nugroho 2020:5)

Kinerja pada dasarnya adalah produk waktu dan peluang. Peluang tanpa waktu untuk mengejar peluang tersebut bukan apa-apa. Dan waktu yang tidak kita miliki, yang tidak member peluang bahkan memiliki sedikit nilai. Perilaku adlah semua kegiatan manusia yang dapat diamati dengan menggunakan alat tertetu. Sedangkan sikap adalah predisposisi untuk melakukan perbuatan suatu keadaan siap untuk bertindak dengan cara tertentu. (sutrisno 2010)

5. Penilaian Kineja

Penilaian Kinerja Dalam Sutrisno (2015), untuk mengetahui kinerja karyawandiperlukan kegiatan-kegiatan khusus. Bernardin dan Russel mengajukan enam kienam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

a. Quality. Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan yang diharapkan.

b. Quantity. Merupakan jumlah yang dihasilkan.
c. Timeliness. Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
d. Cost effectiveness. Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
e. Need for supervision. Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
f. nterpersonal impact. Merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

6. Manfaat penilaian kinerja

Menurut sedermayati, menyatakan bahwa manfaat penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan prestasi kerja Dengan adanya penilaian, baik pimpinan karyawan, mamperoleh umpan baik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan dan prestasinya.
b. Member kesempatan kerja yang adil.Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menemapati sisi pekerjaan sesuai kemampuannya.
c. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Melalui penilaian kinerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
d. Penyesuaian kompensasi Melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi dan sebainya.
e. Keputusan promosi dan demosi Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan karyawan.
f. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan.Kinerja yang buruk

mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membanti mendiagnosis kesalahan tersebut.

g. Menilai proses rekrumen dan seleksi. Kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrumen dan seleksi.

7. Indikator Kinerja Pegawai

a. Produktivitas, tidak hanya mengukur tingkat efisiensi,tetapi mengukur efektifitas pelayanan.
b. Kualitas layanan,bahwa kualitas dari pelayanan yang di berikan sangat penting untuk diperhatkan.
c. Respondensivitas yaitu keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhanan dan aspirasi masyarat. Responsivitas yang rendah ditujukan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.
d. Responsibilitas,bahwa pelaksanaan kegian harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang yang benar dan kebijkan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implicit.
e. Akuntabilitas suatu instansi pemerintah itu merupakan perwujudan kewajiban instansi perintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaa.

Keterbatasan Penelitian

Pada saat pencarian jurnal peneliti mendapat beberapa masalah, yakni :

1. Dalam pencarian jurnal peneliti kesulitan mencari jurnal yang sesuai dengan variabel independen dan dependen.
2. Dalam pencarian jurnal ada juga jurnal yang tahunnya tidak sesuai dengan kriteria inklusi dari peneliti,
3. Dalam pencarian jurnal ada yang tidak menunjukkan tujuan dari penelitian karena tidak sesuai dengan topik pembahasan dari penelitian.

Kesimpulan

Berdasarkan studi literature, yang dilakukan peneliti, maka dapat di simpulkan bahwa seluruh literature menemukan adanya pengaruh kinerja

petugas kesehatan terhadap pelayanan kesehatan. Karena dengan kinerja petugas kesehatan yang melaksanakan indikator kinerja dengan baik akan terlaksana pelayanan kesehatan yang baik pula untuk masyarakat yang datang berobat.

Saran

1. **Bagi Masyarakat Umum (tenaga kesehatan)**

   Penelitian ini diharapkan bisa menajdi landasan untuk bersikap disiplinan, untuk melakukan pelayanan kesehatan

2. **Bagi Instansi Pendidikan**

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan masukan bagi yang membutuhkan bacaan yang berkaitan dengan kinerja petugas kesehatan terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu dosen bisa bekerja sama dengan mahasiswa untuk melakukan penyuluhan tentang pengaruh kinerja petugas kesehatan terhadap pelayanan kesehatan

3. **Bagi Penelitian Selanjutnya**

   Diharapkan dapat mengetahui hasil penelitian ini serta dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya dan meneliti lebih lanjut dengan variabel yang berbeda yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan.

Daftar Pustaka

Mustofa, A., Roekminat, S. & Lestari, D. S. (2020) Administrasi pelayanan Masyarakat. Cetakan pertama. Surabaya: Jakad Media Publising,

Himawan F. (2016) kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas sempaja kota samarinda. Jurnal pemerintahan VoL No. 3

Widiyanti F R, Noor M H & Linggi K R (2018) Kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan di kecamatan sangatta selatan kabupaten kutai timur. Kutai jurna Ilmu pemerintah Vol 6 No. 1

Jannah N, Jamal M, Alaydrus A (2018) Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas juanda kecamatan samarinda ulu kota samarinda. Samarinda ilmu pemerintah Vol. 6 No. 3

Priyatna A.(2020) Kinerj pegawai puskesmas harapan baru dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat di kelurahan harapan baru kecamatan loa janan ilir kota samarinda. Samarinda jurnal ilmu pemerintah Vol. 8 Voll. 2

Delina & Nasution I (2016) Kinerja dalam pelayanan kesehatan di puskesmas medan denai kota medan . medan jurnal ilmu admistrasi public Vol 4 No.2

Prasetia M Y (2016) Pengaruh Kinerja Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Gayungan Surabaya. Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Vol 5. No 8

Sari D N (2016) Kinerja Tenaga Kesehatan Daam Pelayanan Pasien Di Puskesmas Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu Kabupaten Roka Hilir. Roka hilir. Jurna Jom Fisip. Vol 3. No 2

Sinambela, Lijan ,Suryani, Damayati(2016) Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja.

Utomo P, Arifin S & Nuryadi (2018) Kinerja Pelayanan Publik Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Sememi Surabaya. Surabaya. Jurnal Mitra Manajemen Vol 2 No. 5

Mustara & Purwaningrum S N (2018) Analisis Ketersedian Tenaga Kesehatan Dalam Capaian Indikator Kinerja Puskesmas. Tasikmalaya. Jurnal Buletin Media Informasi Kesehatan. Vol. 14 No 2