

RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan

Magfirah Nur Azisah
14120200151

“Faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan petugas berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai”
(xvi + 115 halaman + 11 tabel + 11 lampiran)

Kemampuan kerja petugas kesehatan perlu dioptimalkan dan dapat dilihat dari hasil kerjanya, berupa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keterampilan dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang menjadi indikator keberhasilan adalah kinerja petugas. Kinerja petugas adalah hasil kerja yang terefleksi dalam cara merencanakan, melaksanakan dan menilai program pelayanan kesehatan yang intensitasnya dilandasi oleh etos kerja serta disiplin karyawan dalam proses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara di Puskesmas Mandai, ditemukan beberapa permasalahan yakni beberapa pasien menyatakan pasien mengeluh dengan petugas yang lambat dalam memberikan pelayanan dan mengeluhkan juga lamanya antrian dalam pelayanan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan petugas berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai.

Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai. Besar sampel yang digunakan adalah 173 responden. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan *uji chi square* dengan tingkat kemaknaan $p = < 0,05$.

Hasil penelitian menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan $p=0,000 < 0,05$. Ada hubungan yang signifikan antara Ketepatan Waktu dalam Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan $p=0,000 < 0,05$. Ada hubungan yang signifikan antara Efektivitas dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan $p=0,000 < 0,05$.

Tidak ada hubungan yang signifikan antara Kemandirian dengan Kinerja Pelayanan dengan $p=0,577 < 0,05$.

Kesimpulan pada penelitian ini terdapat keterkaitan diantara ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan dan efektivitas. Dan tidak terdapat hubungan pada variabel kemandirian. Saran dalam penelitian ini meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan agar pasien semakin puas dengan pelayanan.

Daftar Pustaka : 39 (2019-2024)

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Petugas