



GAMBARAN KEPUASAN PEGAWAI UNIT RAWAT JALAN PADA ERA PANDEMI COVID 19 DI PUSKESMAS CILODONG TAHUN 2021

Nanny Harmani¹⁾, Hasna Ibadurrahmi²⁾

¹⁾Universitas Muhammadiyah Prof. Hamka

²⁾Universitas Respati Indonesia

Abstrak

Kepuasan pasien dalam pelayanan di puskesmas dan manajemen sumber daya pegawai dalam melayani pasien di puskesmas menjadi peran penting dalam kemajuan puskesmas, misalnya pada pelayanan unit rawat jalan. Pelayanan tersebut dijalankan oleh pegawai puskesmas untuk melayani pasien yang akan berobat di puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kepuasan pegawai unit rawat jalan pada era pandemi covid-19 di Puskesmas Cilodong. Jenis penelitian ini adalah cross sectional. Kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Jumlah populasi sampel sebanyak 61 orang dengan sampel sebanyak 48 orang dengan teknik purposive sampling. Analisis univariat dengan distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat ketidakpuasan pada pegawai mengenai sarana prasarana (13,04%), pelayanan (10,9%), upgrading pegawai (32,6%), dan komunikasi antar pegawai (80,4%) dari total sampel sebanyak 48 orang. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar pegawai merupakan variabel dengan persentase ketidakpuasan terbanyak dari hasil kuesioner terhadap pegawai di Unit Rawat Jalan Puskesmas Cilodong (80,4%). Peneliti menyarankan untuk dilakukan seminar mengenai etos kerja dan komunikasi dalam bekerja, refreshing dengan rekan kerja, serta apresiasi bagi pegawai dengan kinerja baik.

Kata Kunci: Sarana prasaran, Pelayanan, Upgrading pegawai, Komunikasi

PENDAHULUAN

Di era pandemi covid-19 di tahun 2020 ini banyak memberikan pengaruh yang besar terhadap keberlangsungan aktivitas manusia sehari-hari. Tercatat sampai dengan tanggal 24 Januari 2021, angka kasus terkonfirmasi positif covid-19 di dunia sebanyak 97.464.094 orang dan tercatat sebanyak 2.112.689 orang (2,17%) kasus meninggal akibat covid-19. Di Indonesia tercatat 977.474 orang terkonfirmasi positif covid-19 dan sebanyak 27.664 orang (2,83%) kasus meninggal.¹ Indonesia merupakan negara dengan kasus covid-19 tertinggi di Asia Tenggara. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan angka kejadian terkonfirmasi positif covid-19 terbesar, yaitu 125.376 orang dengan kasus meninggal sebanyak 1.517 (1,20%).²

Depok merupakan salah satu kota dengan zona merah di provinsi Jawa Barat. Tercatat sebanyak 24.896 orang terkonfirmasi positif covid-19 dan sebanyak 550 (2,20%) orang kasus meninggal.³ Dari data tersebut menjadi perhatian bagi Kota Depok dalam menangani kasus terkonfirmasi positif covid-19 mulai dari pencegahan, deteksi dini, sampai dengan pengobatannya. Pemerintah daerah berupaya melayani masyarakat dengan memberikan instruksi protokol kesehatan dan *guideline* penanganan covid-19 kepada fasilitas kesehatan termasuk puskesmas.

Puskesmas adalah salah satu institusi yang berupaya dalam pelayanan kesehatan dan merupakan organisasi yang terdiri atas banyak sumber daya manusia, teknologi yang digunakan, dan banyak aktivitas pelayanan yang dilakukan sehingga manajerial puskesmas tidak hanya sebagai institusi pelayanan publik, melainkan juga institusi sosial ekonomi yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam mengelola keuangan puskesmas untuk

pembiayaan puskesmas demi kelangsungan pelayanan puskesmas.⁴

Pelayanan rawat jalan sebagai media pertama bagi puskesmas untuk berinteraksi dengan pasien memiliki peran yang penting dalam hal kepuasan dan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Selain itu, pelayanan rawat jalan saat ini menjadi pelayanan yang potensial dalam menghasilkan pendapatan bagi puskesmas.

Menurut penelitian Wosix (2020), menyebutkan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan di *Duke University Health System* (DUHS), yaitu sebesar 33,1% dari 33.097 kunjungan pada 15 Maret hingga 30 Juni 2019 menjadi 22.156 pada 15 Maret hingga 30 Juni 2020. Selain itu, kunjungan yang dibatalkan meningkat sebesar 19,6% dari 17.975 pada 15 Maret hingga 30 Juni 2019 menjadi 24.774 pada 15 Maret hingga 30 Juni 2020.

Di masa pandemi covid-19 yang masih berlangsung sampai saat ini, pelayanan puskesmas menerapkan standar protokol kesehatan covid-19 demi menjaga kelangsungan pelayanan puskesmas meski dalam pandemi covid-19 seperti saat ini. Sarana dan prasarana yang mendukung juga perlu dilengkapi dengan keterampilan dan kinerja yang baik sumber daya manusia yang ada.

UPTD Puskesmas Cilodong merupakan salah satu puskesmas yang berada di Depok yang memiliki wilayah kerja di Kelurahan Cilodong dan Kelurahan Kalibaru. Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan di Puskesmas Cilodong tahun 2019 lebih besar dibandingkan jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan di tahun 2020 saat pandemi covid-19 berlangsung, yaitu dari 56.644 pasien menjadi 33.061 pasien. Hal tersebut dapat terjadi karena faktor internal maupun eksternal puskesmas sehingga perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut.

Salah satu faktor eksternal penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan adalah adanya kekhawatiran dan rasa cemas masyarakat tertular covid-19 apabila berobat ke puskesmas. Kepuasan pasien dalam pelayanan di puskesmas dan manajemen sumber daya pegawai dalam melayani pasien di puskesmas menjadi peran penting dalam kemajuan puskesmas sehingga dari hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien selama berobat di puskesmas Cilodong dan tingkat kepuasan pegawai puskesmas selama melayani pasien di unit rawat jalan Puskesmas Cilodong.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan rancangan penelitian *cross sectional* dengan penyebaran kuesioner tentang kepuasan pegawai di Unit Rawat Jalan Puskesmas Cilodong pada Bulan Februari 2021. Populasi pegawai yaitu sebanyak 61 orang dengan sampel yang diambil untuk pegawai yaitu dengan teknik *purposive sampling*⁶ dan didapatkan sebanyak 46 pegawai sebagai responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu merupakan pegawai PNS dan non PNS yang sudah bekerja ≥ 3 bulan di Puskesmas Cilodong dan Sampel dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dan bersedia mengisi kuesioner. Analisis yang digunakan dengan univariat yaitu distribusi frekuensi.⁷

HASIL

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Variabel		n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	13	28,3
	Perempuan	33	71,7
Usia	11-19 tahun	0	0
	20-60 tahun	46	100
	>60 tahun	0	0
Pendidikan	Tamat SMA	14	30,4
	D3	19	41,3
	S1	12	26,2

	S2	1	2,1
Pekerjaan	Dokter	5	12,8
	Perawat	7	17,3
	Bidan	11	25,9
	Apoteker	2	6,3
	Lainnya	21	37,7
Kategori Pegawai	Medis	17	28,3
	Non Medis	33	71,7
Status Pegawai	PNS	16	34,8
	Non PNS	29	65,2
Masa Kerja	≤ 5 tahun	33	71,7
	6-10 tahun	2	4,34
	>10 tahun	11	23,9

Dari 44 pertanyaan dengan jawaban responden, terdapat 8 pertanyaan dengan jawaban tidak puas ≥ 5 responden, yaitu sebagai berikut

Tabel 2. Gambaran Hasil Kuesioner

Pertanyaan	n	%
Sarana prasarana	- Inventaris kantor dilakukan pengecekan secara berkala	10,9
	- Ruang kerja nyaman dan memadai	13,04
Proses Pelayanan	- Proses operasional puskesmas disesuaikan dengan teknologi baru	10,9
Upgrading pegawai	- Dilaksanakan aktivitas <i>research and development</i> oleh puskesmas	13,04
	- Adanya kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan pendidikan	32,6
	- Adanya jadwal rutin dari puskesmas untuk seminar dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai	19,6

Komunikasi	- Data dan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap	15,2
	- Hubungan sosial sesama rekan kerja terjalin dengan baik	80,4

PEMBAHASAN

Sarana Prasarana

Responden merasa tidak puas terhadap pengecekan inventaris kantor secara berkala yaitu sebanyak 5 orang dengan persentase 10,9%. Hal ini tampak dengan tidak tersedianya alat yang dibutuhkan oleh pegawai atau petugas kesehatan dalam bekerja, seperti alat bahan di ruang IGD dan poli umum sehingga diperlukan pengecekan berkala di setiap ruangan dan dikoordinasikan oleh PJ yang bertanggung jawab yang memiliki kewenangan pada inventaris apa yang dibutuhkan dan melakukan pengajuan kepada pihak pengadaan.

Selain itu, ruangan kerja nyaman dan memadai didapatkan responden yang menjawab tidak puas sebanyak 6 orang dengan persentase 13,04%. Hal ini disebabkan ruangan adalah milik bersama dan dipakai oleh banyak orang sehingga tanggung jawab kurang dan PJ ruangan perlu memberi penegasan dan monitoring ruangan secara berkala dan bersikap tanggap dan responsif bila tampak ruangan kurang rapi.

Proses Pelayanan

Responden merasa tidak puas terhadap proses operasional puskesmas yang disesuaikan dengan teknologi baru yaitu sebanyak 5 responden dengan persentase 10,9%. Hal ini disebabkan dengan semakin meningkatnya teknologi maka kerja dapat lebih efektif dan

efisien. Namun, hal ini sudah dimulai dari loket pendaftaran dengan dibuatnya pendaftaran online oleh pemerintah sehingga memudahkan pasien dalam berobat dan memudahkan pengarsipan data pasien oleh bagian rekam medis.

Upgrading Pegawai

Responden merasa tidak puas terhadap dilaksanakan aktivitas *research and development* oleh puskesmas yaitu sebanyak 6 responden dengan persentase 13,04%. Hal ini disebabkan perlunya penelitian dalam menjalani pelayanan kesehatan untuk menggali permasalahan yang ada di sekitar dan perlu adanya dukungan dari pihak manajemen puskesmas.

Responden merasa tidak puas terhadap adanya kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan pendidikan yaitu sebanyak 15 responden dengan persentase 32,6%. Hal ini dapat disebabkan persepsi pegawai yang menganggap bahwa untuk melanjutkan pendidikan di tengah pekerjaan adalah hal yang cukup sulit untuk dilakukan. Sehingga kesempatan untuk melanjutkan pendidikan kurang dilaksanakan. Sebab lain juga karena pegawai ingin fokus bekerja dulu sebelum dilakukan pendidikan lebih lanjut.

Selain itu, responden merasa tidak puas terhadap adanya jadwal rutin dari puskesmas untuk seminar dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai yaitu sebanyak 9 orang dengan persentase 19,6%. Hal ini dapat disebabkan program yang belum terlaksana dengan baik dalam mengadakan seminar sehingga perlu adanya kontrol dan evaluasi atas program kerja yang belum berjalan.

Komunikasi

Responden merasa tidak puas terhadap data dan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan dapat diperoleh dengan

mudah dan lengkap yaitu sebanyak 7 responden dengan persentase 15,2%. Hal ini disebabkan kadangkala terjadi mis komunikasi dan ketidaklengkapan data yang dibutuhkan sehingga mempersulit atau menghambat kerja dari pegawai yang ingin menyelesaikan pekerjaannya.

Selain itu, Responden merasa tidak puas terhadap hubungan sosial sesama rekan kerja terjalin dengan baik yaitu sebanyak 37 responden dengan persentase 80,4%. Hal ini disebabkan kurang komunikasi antar rekan kerja dan mis persepsi yang terjadi dapat menyebabkan gesekan dan rasa tidak nyaman antar rekan kerja. Akumulasi yang terus menerus menyebabkan hubungan sosial antar rekan kerja yang semakin tidak sehat.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pada sarana prasarana, pegawai merasa tidak puas terhadap inventaris kantor dilakukan pengecekan secara berkala (13,04%) dan ruangan kerja nyaman dan memadai (10,9%).
2. Pada proses pelayanan, pegawai merasa tidak puas terhadap proses operasional puskesmas disesuaikan dengan teknologi baru (10,9%)
3. Pada *upgrading* pegawai, pegawai merasa tidak puas terhadap dilaksanakan aktivitas *research and development* oleh puskesmas (13,04%), adanya kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan pendidikan (32,6%), adanya jadwal rutin dari puskesmas untuk seminar dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai (19,6%).
4. Pada komunikasi, pegawai merasa tidak puas terhadap

data dan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap (15,2%) serta hubungan sosial sesama rekan kerja terjalin dengan baik (80,4%).

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka untuk meningkatkan kepuasan pegawai unit rawat jalan Puskesmas Cilodong, maka peneliti merekomendasikan:

1. Koordinator ruangan melakukan pengecekan inventaris berkala untuk melihat ketersediaan sarana dan prasarana di dalam ruangan dan mengadakan pengajuan ke bagian pengadaan. Pengarsipan dilakukan dengan baik.
2. Pemegang program untuk peningkatan kualitas SDM dievaluasi internal untuk mengetahui kendala dari tidak tercapainya program kerja yang ada.
3. Pencatatan yang rapi dan sistematis dalam tiap bagian dan aspek pada pelayanan puskesmas, serta evaluasi bulanan untuk membahas mengenai kendala dalam kerja sama tim.
4. Dilakukan seminar mengenai etos kerja dan komunikasi dalam bekerja, refreshing dengan rekan kerja, serta apresiasi bagi pegawai dengan kinerja baik.

DAFTAR PUSTAKA

<https://covid19.who.int/>

<https://pikobar.jabarprov.go.id/>

<https://picodep.depok.go.id/>

Muninjaya. 2004. Manajemen Buku Kesehatan. Penerbit Buku Kedoktera, Jakarta.

Rompas, M. Arliang, dkk. 2019. Analisis Pengukuran Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado

Notoatmodjo, S. 2007. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono. 2010. Statistika untuk penelitian. Alfabeta, Bandung.