

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PRIMA PADA PEGAWAI PUSKESMAS KAYON PALANGKA RAYA

Faktors Affecting Prima Services In Kayon Palangka Raya Health Center

Mimin Lestari¹, Supriandi²
Politeknik Kesehatan Palangka Raya
(minlestari79@gmail.com)

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada klien berdasarkan pada standar prosedur operasional dan pegawai merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang antara lain karakteristik individual (*individual characteristic*), karakteristik organisasi (*organizational characteristic*), dan karakteristik kerja (*work characteristics*).

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima di Puskesmas Kayon Palangka Raya.

Metode: Desain penelitian ini yaitu penelitian *analitik observasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai rawat jalan Puskesmas Kayon Palangka Raya yang berjumlah 52 orang. Pada penelitian ini menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner dan analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat.

Hasil: Hasil analisa univariat pelayanan pegawai Puskesmas Kayon sebanyak 26 responden (50%) pegawai memberikan pelayanan prima dan sebesar 26 responden (50%) pegawai belum memberikan pelayanan prima. Pada faktor individual sebanyak 30 responden (57,7%) termasuk dalam usia dewasa, 48 responden (92,3%) berjenis kelamin wanita, 44 responden (84,6%) memiliki tingkat pendidikan tinggi, 49 responden (94,2%) sudah pernah menikah dan 49 responden (94,2%) memiliki masa kerja lama (lebih dari 3 tahun). Pada faktor pekerjaan sebanyak 27 responden (51,9%) memiliki ragam keahlian tinggi, 27 responden (63,5%) dengan identitas tugas tinggi, 28 responden (53,8%) dengan signifikansi tugas tinggi, 45 responden (86,5%) memiliki otonomi tinggi dan 49 responden (94,2%) memiliki umpan balik baik. Pada faktor organisasi 27 responden (51,9%) memiliki komitmen organisasi yang baik, 44 responden (84,6%) memiliki hubungan rekan kerja yang baik, dan 39 responden (75%) memiliki persepsi yang baik terhadap pola kepemimpinan atasan. Hasil analisa bivariat tidak ditemukan adanya hubungan bermakna antara faktor individu dengan pelayanan prima, ditemukan hubungan bermakna antara salah satu faktor pekerjaan yaitu otonomi dengan pelayanan prima, dan tidak ditemukan adanya hubungan bermakna antara faktor organisasi dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya.

Simpulan: Tidak ada hubungan antara faktor individual dan faktor organisasi terhadap pelayanan prima pegawai. Namun ditemukan ada hubungan antara salah

satu faktor pekerjaan yaitu otonomi dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya.

Kata Kunci: Faktor-faktor, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Background: Excellent service is a service provided to clients based on standard operational procedures and employees are the main source in carrying out excellent service. Factors that can affect a person's performance include individual characteristics, organizational characteristics, and work characteristics.

The Purpose: This study aims to determine the factors associated with excellent service at the Kayon Palangka Raya Health Center.

Methods: The design of this study was observational analytic research with a cross sectional approach. The population in this study were all outpatient staff of Kayon Palangka Raya Health Center, totaling 52 people. In this study using a data collection tool in the form of a questionnaire and data analysis in this study using univariate analysis and bivariate analysis.

Results: The results of univariate analysis of Kayon Health Center employee services were 26 respondents (50%) employees provided excellent service and 26 respondents (50%) employees did not yet provide excellent service. In individual factors as many as 30 employees (57.7%) included in adulthood, 48 employees (92.3%) were female, 44 employees (84.6%) had a high level of education, 49 employees (94.2%) has been married and 49 pagawai (94.2%) have a long service period (more than 3 years). In the work factor as many as 27 employees (51.9%) have a high variety of expertise, 27 employees (63.5%) with high task identity, 28 employees (53.8%) with high task significance, 45 employees (86.5%)) has high autonomy and 49 employees (94.2%) have good feedback. On organizational factors, 27 employees (51.9%) had good organizational commitment, 44 employees (84.6%) had a good colleague relationship, and 39 employees (75%) had good perceptions of superiors' leadership patterns. The results of the bivariate analysis found no significant relationship between individual factors and excellent service, found a meaningful relationship between one work factor, namely autonomy with excellent service, and no significant relationship was found between organizational factors and prime service of Kayon Palangka Raya Community Health Center employees.

Conclusion: There is no relationship between individual factors and organizational factors on employee prime service. However, it was found that there was a relationship between one of the occupational factors, namely autonomy and the excellent service of Kayon Palangka Raya Health Center employees.

Keywords: Factors, Excellent Service

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang vital ditingkat masyarakat. Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan dasar milik pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, untuk itu Puskesmas dijadikan pusat rujukan pertama dalam menangani masalah kesehatan yang ada di wilayah kerjanya. Citra Puskesmas yang selama ini masih sangat rendah di masyarakat seperti obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberi layanan menimbulkan keraguan masyarakat terhadap mutu pelayanan puskesmas (Baskoro, 2012).

Puskesmas harus berorientasi kepada pasien (*Customer Oriented*) yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima. Menurut Hadjam (2001) pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada klien berdasarkan pada standar prosedur operasional untuk dapat memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan klien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan, sehingga tercapai kepuasan dan akan mempengaruhi kepercayaan klien terhadap instansi pelayanan kesehatan.

Pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat saat memberikan pelayanan merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima, untuk itu pegawai perlu mendapatkan perhatian khusus (Wirtz et al. 2008). Hal tersebut dikarenakan sebagian besar penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 70% (Kusumapradja, 2006). Barata (2003) menyebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan prima (*service excellence*) pegawai harus memperhatikan beberapa pokok yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).

Menurut Aziz dan Khairil (2010) pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan disebut juga sebagai kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik dapat menimbulkan dampak yang positif terhadap keseluruhan proses pelayanan yang memiliki kontribusi terhadap pelayanan prima. Menurut Kopelman (1988) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang antara lain karakteristik individual (*individual characteristic*), karakteristik organisasi (*organizational characteristic*), dan karakteristik kerja (*work characteristics*). Karakteristik individu yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai menurut Robbins (2006) terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan dan masa kerja pegawai. Karakteristik pekerjaan menurut Hackman dan Oldam (1980) dapat dinilai melalui analisis desain pekerjaan pegawai yang terdiri dari ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Kemudian karakteristik organisasi menurut Ting (1997) terdiri dari komitmen pegawai terhadap organisasi, hubungan pegawai dengan rekan kerja, dan kepemimpinan dalam organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Natshir (2008) beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada klien yaitu motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem

kompensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi dan karakteristik pegawai seperti umur dan masa kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sodik, dkk (2013) terhadap pelayanan prima pegawai menyebutkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu status kepegawaian, kepemimpinan dan motivasi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka perlu dilakukan penelitian terkait factor-faktor yang berhubungan pelayanan prima pegawai di Puskesmas sebagai instansi pelayanan kesehatan dasar milik pemerintah, sehingga faktor-faktor yang menjadi penghambat dapat diatasi dan faktor-faktor yang mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan dapat lebih diperhatikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *analitik observasional* dengan pendekatan *Cross Sectional* (potong lintang). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai rawat jalan Puskesmas Kayon Palangka Raya baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun pegawai kontrak yang berjumlah 52 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan total sampel.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menilai sikap dan perilaku responden terkait beberapa variabel dengan menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa univariat yaitu mendeskripsikan variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) dengan jenis data kategorik disajikan dalam bentuk jumlah dan presentase (%). Analisa bivariat yaitu melihat kemaknaan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji yang digunakan adalah uji *Chi-Square* (X^2) yang digunakan untuk melihat hubungan variabel kategorik dengan variabel kategorik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Pelayanan Prima pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya

Variabel	n	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Pelayanan Prima	52	1. Pelayanan Tidak Prima	26	50%
		2. Pelayanan Prima	26	50%

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat pada variabel pelayanan prima sebanyak 26 responden (50%) pegawai memberikan pelayanan prima dan sebesar 26 responden (50%) pegawai belum memberikan pelayanan prima.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Faktor Individual pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya

Variabel	n	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	52	1. Wanita	48	92,3%
		2. Pria	4	7,7

Usia	52	1. Remaja	3	5,8%
		2. Dewasa	30	57,7%
		3. Lansia Awal	19	36,5%
Tingkat Pendidikan	52	1. Rendah	0	0%
		2. Sedang	8	15,4%
		3. Tinggi	44	84,6%
Masa Kerja	52	1. Baru	7	13,5%
		2. Sedang	1	1,9%
		3. Lama	44	84,6%
Status Perkawinan	52	1. Belum Pernah Menikah	3	5,8%
		2. Sudah Pernah Menikah	49	94,2%

Pada faktor individual sebagian besar responden berjenis kelamin wanita sebanyak 48 responden (92,3%), pada variabel usia sebagian besar berusia dalam rentang usia dewasa, yaitu sebanyak 30 responden (57,7%). Kemudian pada variabel tingkat pendidikan sebagian besar responden berada pada rentang pendidikan tinggi, yaitu sebanyak 44 responden (84,6%) dan sebagian besar responden memiliki masa kerja > 3 tahun (lama) sebanyak 44 responden (84,6%). Pada variabel status perkawinan sebagian besar responden sudah pernah menikah, yaitu sebanyak 49 responden (94,2%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Faktor Pekerjaan pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya

Variabel	n	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Ragam Keahlian	52	1. Ragam Keahlian Rendah	25	48,1%
		2. Ragam Keahlian Tinggi	27	51,9%
Identitas Tugas	52	1. Identitas Tugas Rendah	25	48,1%
		2. Identitas Tugas Tinggi	27	51,9%
Signifikansi Tugas	52	1. Signifikansi Tugas Rendah	24	46,2%
		2. Signifikansi Tugas Tinggi	28	53,8%
Otonomi	52	1. Otonomi Rendah	7	13,5%
		2. Otonomi Tinggi	45	86,5%
Umpan Balik	52	1. Umpan Balik Buruk	3	5,8%
		2. Umpan Balik Baik	49	94,2%
Ragam Keahlian	52	1. Ragam Keahlian Rendah	25	48,1%
		2. Ragam Keahlian Tinggi	27	51,9%
Identitas Tugas	52	1. Identitas Tugas Rendah	25	48,1%
		2. Identitas Tugas Tinggi	27	51,9%

Pada faktor pekerjaan, sebanyak 27 responden (51,9%) memiliki ragam keahlian tinggi. Kemudian pada variabel identitas tugas sebagian besar responden memiliki identitas tugas tinggi, yaitu sebanyak 27 responden (51,9%) dan memiliki signifikansi tugas tinggi sebanyak 28 responden (53,8%). Kemudian pada variabel otonomi sebagian besar responden memiliki otonomi tinggi sebanyak 45 responden (86,5%) dan sebagian besar memiliki umpan balik baik, yaitu sebanyak 49 responden (94,2%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Faktor Organisasi pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya

Variabel	n	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Komitmen Organisasi	52	1. Komitmen Organisasi Rendah	25	48,1%
		2. Komitmen Organisasi Tinggi	27	51,9%
Hubungan Rekan Kerja	52	1. Hubungan Rekan Kerja Buruk	8	15,4%
		2. Hubungan Rekan Kerja Baik	44	84,6%
Kepemimpinan	52	1. Kepemimpinan Buruk	13	25%
		3. Kepemimpinan Baik	39	75%

Pada faktor organisasi, sebagian besar responden memiliki komitmen organisasi yang baik, yaitu sebanyak 27 responden (51,9%). Kemudian pada variabel hubungan rekan kerja sebagian besar responden memiliki hubungan rekan kerja yang baik, yaitu sebanyak 44 responden (84,6%) dan sebagian responden memiliki persepsi yang baik terhadap pola kepemimpinan atasan, yaitu sebanyak 39 responden (75%).

Tabel 5 Analisa Bivariat Faktor Individual yang berhubungan dengan Pelayanan Prima pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya

Variabel	Pelayanan Prima		p value	OR	CI 95%
	Pelayanan Tidak Prima	Pelayanan Prima			
Jenis Kelamin					
1. Wanita	22 (45,8%)	26 (54,2%)	0,118	0,458	0,337-0,623
2. Pria	4 (100%)	0 (0%)			
Usia					
1. Remaja	2 (66,7%)	1 (33,3%)	0,336	-	-
2. Dewasa	17 (56,7%)	13 (43,3%)			
3. Lansia Awal	7 (36,8%)	12 (63,2%)			
Tingkat Pendidikan					
1. Sedang	3 (37,5%)	5 (62,5%)	0,701	0,548	0,116-2,578
2. Tinggi	23 (52,3%)	21 (47,7%)			
Masa Kerja					
1. Baru	4 (57,1%)	3 (42,9%)	0,540	-	-
2. Sedang	1 (100%)	0 (0%)			
3. Lama	21 (47,7%)	23 (52,3%)			
Status Perkawinan					
1. Belum Pernah Menikah	2 (66,7%)	1 (33,3%)	1,000	2,083	0,177-24,506
2. Sudah Pernah Menikah	24 (49%)	25 (51%)			

Keterangan : *p value < 0,05 (uji chi square)

Berdasarkan tabel 5 pada variabel jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji statistik diperoleh nilai p value sebesar 0,118 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel usia dari hasil uji statistik diperoleh nilai p value sebesar 0,366 sehingga dapat disimpulkan tidak

terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel tingkat pendidikan dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,701 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel masa kerja dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,540 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara masa kerja dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel status perkawinan dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 1,000 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara status perkawinan dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Tabel 6 Analisa Bivariat Faktor Pekerjaan yang berhubungan dengan Pelayanan Prima pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya

Variabel	Pelayanan Prima		p value	OR	CI 95%
	Pelayanan Tidak Prima	Pelayanan Prima			
Ragam Keahlian					
1. Ragam Keahlian Rendah	13 (52%)	12 (48%)	0,781	1,167	0,393-3,466
2. Ragam Keahlian Tinggi	13 (52%)	14 (51,9%)			
Identitas Tugas					
1. Identitas Tugas Rendah	12 (48%)	13 (52%)	0,781	0,857	0,289-2,546
2. Identitas Tugas Tinggi	14 (51,9%)	13 (48,1%)			
Signifikansi Tugas					
1. Signifikansi Tugas Rendah	13 (54,2%)	11 (45,8%)	0,578	1,364	0,457-4,071
2. Signifikansi Tugas Tinggi	13 (46,4%)	15 (53,6%)			
Otonomi					
1. Otonomi Rendah	7 (100%)	0 (0%)	0,015*	2,368	1,683-3,333
2. Otonomi Tinggi	19 (42,2%)	26 (57,8%)			
Umpan Balik					
1. Umpan Balik Buruk	2 (66,7%)	1 (33,3%)	1,000	2,083	0,177-24,506
2. Umpan Balik Baik	24 (49%)	25 (51%)			

Keterangan : **p value* < 0,05 (*uji chi square*)

Berdasarkan tabel 6 pada variabel ragam keahlian dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,781 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ragam keahlian dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel Identitas tugas dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,781 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara identitas tugas dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel signifikansi tugas dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,578 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara signifikansi tugas dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel otonomi dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,015 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara otonomi dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Berdasarkan tabel diperoleh nilai OR sebesar 2,368

sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki otonomi tinggi mempunyai kemungkinan 2,368 kali untuk memberikan pelayanan prima dibandingkan responden yang memiliki otonomi rendah. Pada variabel umpan balik dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 1,000 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umpan balik dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Tabel 7 Analisa Bivariat Faktor Organisasi yang berhubungan dengan Pelayanan Prima pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya

Variabel	Pelayanan Prima		p value	OR	CI 95%
	Pelayanan Tidak Prima	Pelayanan Prima			
Komitmen Organisasi					
1. Komitmen Organisasi Rendah	17 (68%)	8 (32%)	0,012*	4,520	1,332-13,562
2. Komitmen Organisasi Tinggi	9 (33,3%)	18 (66,7%)			
Hubungan Rekan Kerja					
1. Hubungan Rekan Kerja Buruk	3 (37,5%)	5 (62,5%)	0,701	0,548	0,116-2,578
2. Hubungan Rekan Kerja Baik	23 (52,3%)	21 (47,7%)			
Kepemimpinan					
1. Kepemimpinan Buruk	10 (76,9%)	3 (23,1%)	0,025*	4,792	1,136-20,211
2. Kepemimpinan Baik	16 (41,0%)	23 (59%)			

Keterangan : **p value* < 0,05 (*uji chi square*)

Berdasarkan tabel 7 pada variabel komitmen organisasi diperoleh nilai *p value* sebesar 0,012 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel hubungan rekan kerja dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,701 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan rekan kerja dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada variabel kepemimpinan dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,025 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Pelayanan prima menurut Barata (2003) merupakan sebuah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. Pelayanan prima kepada pasien atau pengunjung Puskesmas, pada penelitian ini merupakan pelayanan prima yang dinilai oleh peneliti melalui observasi langsung saat pegawai sedang memberikan pelayanan kepada pasien, secara keseluruhan pegawai Puskesmas Kayon sudah memberikan pelayanan dengan baik, namun pada sebagian pegawai pelayanan yang diberikan tersebut belum dapat dikatakan prima. Menurut Johnston (2004) pelayanan prima dikategorikan sebagai pelayanan yang memberikan janji, memberikan atau menambahkan sentuhan pribadi, bekerja ekstra, dan menyelesaikan masalah serta pertanyaan pelanggan dengan baik.

Hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kayon Palangka Raya terhadap 52 pegawai yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien atau pengunjung Puskesmas, menunjukkan pelayanan prima sebanyak 26

responden (50%) pegawai melakukan pelayanan prima dan sebesar 26 responden (50%) pegawai belum memberikan pelayanan prima.

Menurut Robbins dan Timothy (2009) menyatakan bahwa kualitas kerja pegawai berkaitan dengan usianya, hal tersebut didukung oleh adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja pegawai akan menurun dengan meningkatnya usia pegawai. Hasil penelitian menunjukkan hal serupa bahwa pelayanan tidak prima lebih banyak dilakukan oleh pegawai dewasa sebesar 17 pegawai (56,7%). Seseorang yang memiliki usia 15-25 tahun akan dapat belajar dengan lebih cepat dan dapat mempertahankan prestasi belajar jika diberi bimbingan belajar dengan baik. Kemampuan belajar tersebut akan berkembang hingga usia 45 tahun dan akan terus menurun setelah mencapai usia 55 tahun. Hasil penelitian ini tidak membuktikan hipotesis dari teori Robbins (2006) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara usia dengan pelayanan prima pegawai. Dari Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,366 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Menurut Robbins (2009), pada umumnya tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan keterampilan analisis, memecahkan masalah, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Hasil penelitian ini tidak menunjukkan hal serupa, yaitu pelayanan tidak prima lebih banyak dilakukan oleh sebanyak 22 responden (45,8%) berjenis kelamin wanita memberikan pelayanan prima dan sebanyak 26 responden (54,2%) berjenis kelamin perempuan belum memberikan pelayanan prima. Kemudian pada responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 4 responden (100%) tidak memberikan pelayanan prima. Dari Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,118 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Hasil penelitian variabel ragam keahlian menunjukkan bahwa 13 responden (52%) yang memiliki ragam keahlian rendah tidak memberikan pelayanan prima dan sebanyak 12 responden (48%) memberikan pelayanan prima. Kemudian sebanyak 13 responden (52%) yang memiliki ragam keahlian tinggi tidak memberikan pelayanan prima dan sebanyak 14 responden (51,9%) memberikan pelayanan prima. Dari Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,781 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ragam keahlian dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pegawai merasa sudah lebih tahu dan sudah lebih berpengalaman dalam melayani pasien dengan berbagai macam karakteristiknya, sehingga mereka akan menilai bahwa pelayanan yang mereka lakukan selama ini sudah cukup baik. Cukup baik disini belum tentu merupakan pelayanan prima (pelayanan yang sangat baik) yang diharapkan masyarakat dapat mereka rasakan di pelayanan kesehatan sekelas Puskesmas di lingkungan tempat tinggalnya.

Hasil penelitian pada variabel signifikansi tugas sebanyak 13 responden (54,2%) dengan signifikansi tugas rendah memberikan pelayanan tidak prima dan sebanyak 11 responden (45,8%) memberikan pelayanan prima. Kemudian sebanyak 13 responden (46,4%) dengan signifikansi tinggi tidak memberikan

pelayanan prima dan sebanyak 15 responden (53,6%) memberikan pelayanan prima. Dari Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,578 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara signifikansi tugas dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Semakin tinggi makna pekerjaan seseorang untuk organisasi maupun orang lain disekitarnya, pegawai tersebut akan merasa bahwa baik buruknya pekerjaan yang dikerjakan tidak menjadi persoalan asalkan pekerjaannya selesai. Signifikansi tugas yang tinggi seharusnya ikut meningkatkan tanggungjawab pegawai untuk dapat meningkatkan upayanya dalam memberikan pelayanan prima agar pasien dan rekan kerjanya merasa lebih puas akan hasil kerjanya yang meningkatkan.

Semakin besar otonomi atau kebebasan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka pegawai akan cenderung merasakan lebih bertanggung jawab untuk keberhasilan dan kegagalan dari pekerjaannya. Hasil penelitian ini menunjukkan hal serupa, Pada variabel otonomi, sebanyak 7 responden dengan otonomi rendah tidak memberikan pelayanan prima dan sebanyak 19 (42,2%) dengan otonomi tinggi memberikan pelayanan prima. Dari Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,015 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara otonomi dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Berdasarkan tabel diperoleh nilai OR sebesar 2,368 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki otonomi tinggi mempunyai kemungkinan 2,368 kali untuk memberikan pelayanan prima dibandingkan responden yang memiliki otonomi rendah. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara otonomi dengan pelayanan prima pegawai, karena adanya perbedaan proporsi yang kecil antara pegawai yang memiliki otonomi rendah dan tidak memberikan pelayanan prima dengan pegawai yang memiliki otonomi tinggi dan tidak memberikan pelayanan prima.

Menurut Hackman dan Oldham umpan balik adalah sejauh mana pelaksanaan kegiatan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan memberikan informasi kepada pegawai secara langsung dan jelas tentang efektivitas kerjanya. Hasil penelitian ini tidak menunjukkan pada variabel umpan balik sebanyak 2 responden (66,7%) yang memperoleh umpan balik buruk tidak memberikan pelayanan prima dan sebanyak 1 responden (33,3%) memberikan pelayanan prima. Pada responden yang memperoleh umpan balik baik sebanyak 24 responden (49%) tidak memberikan pelayanan prima dan sebanyak 25 responden (51%) memberikan pelayanan prima. Penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan proporsi yang kecil antara pegawai yang memiliki umpan balik buruk dan tidak memberikan pelayanan prima dengan pegawai yang memiliki umpan balik baik dan tidak memberikan pelayanan prima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel komitmen organisasi sebanyak 17 responden (68%) memberikan pelayanan tidak prima dan sebanyak 8 responden (32%) memberikan pelayanan prima. Responden dengan komitmen organisasi tinggi sebanyak 9 responden (33,3%) tidak memberikan pelayanan prima dan sebanyak 18 responden (66,7%) memberikan pelayanan prima. Dari Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,012 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Berdasarkan tabel

diperoleh nilai OR sebesar 4,520 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki komitmen organisasi tinggi mempunyai kemungkinan 4,520 kali untuk memberikan pelayanan prima dibandingkan responden yang memiliki komitmen organisasi rendah.

Pegawai yang tidak mewujudkan komitmen organisasi dengan sungguh-sungguh akan merasa terbebani untuk memberikan pelayanan prima. Hal tersebut kemudian dapat melunturkan sedikit demi sedikit komitmen organisasi pegawai yang semula tinggi dan tidak memperkecil kemungkinan pegawai untuk berhenti atau keluar dari Puskesmas. Sedangkan bagi pegawai dengan komitmen organisasi rendah, hal yang diduga mempengaruhinya untuk tidak memberikan pelayanan prima yaitu nilai dan tujuan pegawai belum sejalan dengan nilai dan tujuan organisasi. Sehingga dalam memberikan pelayanan prima, pegawai merasa terbebani karena tidak memahami dengan baik arti penting pelayanan prima untuk Puskesmas dan pasien. Menurut Allen dan Meyer (2003), komitmen kontinuitas tidak mungkin berkorelasi dengan kualitas pelayanan pegawai, karena komitmen kontinuitas murni didasarkan oleh biaya dan pendekatan manfaat.

Menurut Aziz dan Khairil (2010), hubungan rekan kerja yang baik dapat memberikan pengaruh positif terhadap emosi atau suasana hati pegawai saat bekerja. Pegawai yang memiliki emosi positif atau suasana hati yang baik dapat berpengaruh positif terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai tersebut. Hasil penelitian pada variabel hubungan rekan kerja, sebanyak 3 responden (37,5%) responden yang memiliki hubungan dengan rekan kerja buruk tidak dapat memberikan pelayanan prima dan sebanyak 5 responden (62,5%) dapat memberikan pelayanan prima. Kemudian responden yang memiliki hubungan dengan rekan kerja yang baik sebanyak 23 responden (52,3%) tidak memberikan pelayanan prima dan sebanyak 21 responden (47,7%) memberikan pelayanan prima. Dari Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,701 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan rekan kerja dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan yang baik dengan rekan kerja bukan satu-satunya hal yang dapat berdampak kepada suasana hati dan emosi positif seorang pegawai Puskesmas. Faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap tidak primanya pelayanan yang diberikan pegawai bisa saja dikarenakan beban pekerjaan yang terlalu besar, jenuh terhadap pekerjaan yang monoton, atau bahkan permasalahan keluarga.

Apabila pimpinan organisasi tidak memperhatikan pekerjaan dan kebutuhan pegawainya, maka kinerja pegawai tidak akan maksimal dan tujuan organisasi tidak akan tercapai. Sebaliknya pimpinan yang peduli terhadap pegawainya dapat menjadi motivasi bagi pegawai untuk dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Hasil penelitian pada variabel kepemimpinan, responden yang berada pada organisasi kepemimpinan yang buruk sebanyak 10 responden (76,9%) tidak dapat memberikan pelayanan prima dan hanya 3 responden (23,1%) yang memberikan pelayanan prima. Pada responden yang berada pada organisasi kepemimpinan yang baik sebanyak 16 responden (41%) tidak dapat memberikan pelayanan prima dan sebanyak 23 responden (59%) memberikan pelayanan prima. Dari Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value*

sebesar 0,025 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Berdasarkan tabel diperoleh nilai OR sebesar 4,792 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang berada pada organisasi kepemimpinan yang baik mempunyai kemungkinan 4,792 kali untuk memberikan pelayanan prima dibandingkan responden yang berada pada organisasi kepemimpinan yang buruk. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan di Puskesmas Kayon sudah baik, namun hal tersebut tidak mempengaruhi pegawai untuk dapat memberikan pelayanan prima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada pegawai puskesmas Kayon Palangka Raya” dapat disimpulkan bahwa Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya lebih banyak yang memberikan pelayanan prima sebanyak sebanyak 26 responden (50%) pegawai memberikan pelayanan prima dan sebesar 26 responden (50%) pegawai belum memberikan pelayanan prima. Tidak ditemukan adanya hubungan bermakna antara faktor individu yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan dan masa kerja pegawai dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya. Ditemukan adanya hubungan bermakna antara salah satu faktor pekerjaan yaitu otonomi dengan pelayanan prima pegawai puskesmas Kayon Palangka Raya. Namun tidak ditemukan hubungan antara faktor pekerjaan yang terdiri dari ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas dan umpan balik dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya. Tidak ditemukan adanya hubungan bermakna antara faktor organisasi yang terdiri dari komitmen organisasi, hubungan rekan kerja dan kepemimpinan dengan pelayanan prima pegawai rawat jalan Puskesmas.

Saran

Bagi dinas kesehatan disarankan untuk melakukan supervisi terkait pelaksanaan pelayanan prima pegawai Puskesmas. Upaya tersebut bertujuan untuk dapat mengevaluasi dan mengembangkannya kebijakan terkait peningkatan mutu dan citra pelayanan publik, terutama citra instansi kesehatan milik Pemerintah seperti Puskesmas. Bagi manajemen Puskesmas Kayon disarankan untuk menetapkan kesepakatan internal terkait nilai tambah pada setiap unsur pelayanan dalam standar operasional prosedur dan akan lebih baik apabila dapat melibatkan seluruh pegawai sebagai pelaksana dalam menetapkan kesepakatan nilai tambah (pelayanan prima) tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J. dan Meyer, J.P. 2003. *Commitment in the Workplace; Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA.: Sage Publishing, Inc.
- Aziz, Yuhani Abdul dan Khairil Wahiddin. 2010. *Conceptualising The 149 Service Excellence and Its Antecedents: The Development of Structural Equation Model*. Journal of Tourism, Hospitality, and Culinary Arts. Malaysia.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Baskoro, Rendy Pramudika. 2012. *Kualitas Pelayanan Prima di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.
- Hackman, J.R., and G.R. Oldham. 1976. *Motivation through the design of work : test of a theory*. *Organizational Behavior and Human Performance*. Journal of Applied Psychology, Vol.16 : 250-279.
- Hackman, J.R., and G.R. Oldham. 1980. *Work Redesigns*. Addison – Wesley. USA.
- Hadjam, M Noor Rochman. 2001. *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)*. Jurnal Psikologi, No. 2, 105-115. Universitas Gadjadara; Yogyakarta.
- Johnston, Robert. 2004. *Towards a better understanding of service excellence*. *Managing Service Quality*. Vol. 14, No. 2-3, Hal. 29-133.
- Kusumapradja, Rokiah. 2006. *Quality Assurance dalam Keperawatan Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan*. Jakarta
- Kopelman, R.E. 1988. *Managing Productivity in Organization a Practice People Oriented Perspective*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Mattila, A.S. and Wirtz, J. (2008) *The Role of Store Environmental Stimulation and Social Factors on Impulse Purchasing*. Journal of Services Marketing
- Natshir. 2008. *Kinerja Perawat dalam melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit dan Faktor yang Mempengaruhinya*. Skripsi.
- Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta.PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2009. *Organizational Behavior. 13 Three Edition*, USA: Pearson International Edition, Prentice -Hall.
- Ting, Y. (1997) *Determinants of Job Satisfaction of Federal Government Employees*. Public Personnel Management