

# PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DIPUSKESMAS PEUREUMEUE KABUPATEN ACEH BARAT

Muhammad Iqbal Fahlevi  
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar  
E-mail: [muhammadiqbalfahlevi@gmail.com](mailto:muhammadiqbalfahlevi@gmail.com)

## Abstrak

Permasalahan kinerja yang timbul di Puskesmas Peureumeue tidak terlepas dari mutu pelayanan yang menjadi modal dalam mempertahankan roda organisasinya. Beberapa alasan yang diungkapkan staf bahwa kinerja mereka rendah dikarenakan kurangnya dukungan organisasi, kurangnya penghargaan, perhatian yang kurang memuaskan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi (pengetahuan, penguasaan tugas dan disiplin kerja) petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat. Jenis penelitian digunakan analitik bersifat kuantitatif dengan desain cross sectional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan didapatkan nilai ( $P\text{-Value } 0,031 < \alpha = 0,05$ ) artinya ada pengaruh antara pengetahuan terhadap kinerja, penguasaan tugas ( $P\text{-Value } 0,000 < \alpha = 0,05$ ) artinya ada pengaruh antara penguasaan tugas terhadap kinerja, dan disiplin kerja ( $P\text{-Value } 0,000 < \alpha = 0,05$ ) artinya ada pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja.

Kesimpulan yaitu terdapat pengaruh antara kompetensi (pengetahuan, penguasaan tugas, dan disiplin kerja) terhadap kinerja.

**Kata Kunci** : Kompetensi Petugas dan Kinerja Pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain ternyata kondisi kualitas saat ini masih kurang. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan dalam membuat perencanaan pelayanan kesehatan serta sikap perilaku dalam mengantisipasi permasalahan kesehatan yang terjadi, ternyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwa masih lemahnya tingkat kinerja aparatur pelayanan publik dalam pelayanan kesehatan [1].

Kinerja diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapainya dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Kinerja individu maupun kelompok karyawan merupakan kontribusi untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi, sebab kinerja organisasi merupakan sekumpulan prestasi-prestasi yang diberikan oleh seluruh bagian yang terkait dengan aktivitas bisnis [2].

Kompetensi sangat perlu dipahami petugas kesehatan Puskesmas dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Kompetensi adalah kombinasi spesifik antara pengetahuan, penguasaan tugas keterampilan dan disiplin kerja yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu kegiatan khusus. Ada dua aspek yang perlu

dipertimbangkan dalam kegiatan petugas kesehatan yaitu aspek teknis dan aspek keterampilan [3].

Permasalahan kinerja yang timbul di Puskesmas Peureumeue tidak terlepas dari mutu pelayanan yang menjadi modal dalam mempertahankan roda organisasinya. Tidak terkecuali keluhan yang dilontarkan oleh para pengguna menyebutkan pelayanan yang diberikan masih dinilai kurang memuaskan, hal ini diungkapkan oleh pasien yang ditanyai pada studi pendahuluan, menyebutkan lambannya kinerja para staf dalam merespon setiap keluhan konsumen. Beberapa alasan yang diungkapkan staf juga menyebutkan bahwa kinerja mereka rendah dikarenakan kurangnya dukungan organisasi pada mereka. Di samping itu kurangnya penghargaan dan perhatian yang kurang memuaskan juga disebutkan menjadi salah satu faktor penyebab kurangnya motivasi karyawan untuk melaksanakan tugas dengan maksimal. Penyebab lain yang diungkapkan staf mengenai rendahnya kinerja juga menyangkut kesesuaian kerja. Beberapa staf menyebutkan banyak staf yang dipekerjakan tidak sesuai dengan tugas yang diembannya, sehingga staf bekerja sesuai apa yang mereka tahu dan tidak memiliki inisiatif untuk mencapai kerja yang diharapkan.

Ungkapan lain yang disebutkan staf adalah bahwa beberapa staf yang dianggap mampu oleh atasan diberi tugas secara ganda, artinya staf tidak hanya melakukan satu tugas sesuai dengan uraian tugasnya tetapi harus merangkap tugas lain yang seharusnya dapat dikerjakan staf lainnya. Mengingat kondisi ini sebenarnya dampak kesalahan yang terjadi pada kerja beresiko lebih besar. Di lain pihak hal ini dapat menimbulkan kecemburuan staf lain yang menganggap pekerjaan itu mampu dilaksanakannya jika pekerjaan itu diberikan padanya. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat.

## 2. METODE

Penelitian analitik bersifat kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh petugas kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat yaitu sebanyak 87 orang tenaga/petugas kesehatan. Analisis data dalam penelitian ini yaitu Analisis Univariat dan Bivariat, uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *chi square*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin dan pendidikan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin dan Pendidikan Responden**

No	Karakteristik responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	<b>Umur</b>		
	< 40 tahun	58	66,7
	≥ 40 tahun	29	33,3
2.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Perempuan	73	83,9

	Laki-laki	14	16,1
3.	Pendidikan		
	S1	17	19,5
	DIII	62	71,3
	SLTA/SMA	8	9,2
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa mayoritas dari karakteristik umur responden yaitu berumur < 40 tahun sebanyak 58 responden (66,7%), selebihnya berumur  $\geq$  40 tahun sebanyak 29 responden (33,3%), dari karakteristik jenis kelamin mayoritas responden yaitu perempuan sebanyak 73 responden (83,9%), selebihnya laki-laki sebanyak 14 responden (16,1%). Dan dari karakteristik pendidikan mayoritas responden yaitu D.III sebanyak 62 responden (71,3%), selebihnya S1 sebanyak 17 responden (19,5%) dan SLTA/SMA sebanyak 8 responden (9,2%)

### 3.1. Analisis Univariat

Pada penelitian ini, analisis univariat dilakukan untuk menyajikan gambaran distribusi frekuensi variabel independen (pengetahuan, penguasaan tugas, dan disiplin kerja), dan variabel dependen (kinerja pelayanan kesehatan).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengetahuan, Penguasaan Tugas, Disiplin Kerja. Kinerja Pelayanan Kesehatan**

No	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
1.	<b>Pengetahuan</b>		
	Baik	66	75,9
	Kurang Baik	21	24,1
2.	<b>Penguasaan tugas</b>		
	Baik	50	57,5
	Kurang baik	37	42,5
3.	<b>Disiplin kerja</b>		
	Baik	50	57,5
	Tidak baik	37	42,4
4.	<b>Kinerja pelayanan kesehatan</b>		
	Baik	60	69,0
	Tidak baik	27	31,0
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas distribusi frekuensi diatas terlihat bahwa mayoritas dari responden berpengetahuan dengan baik sebanyak 66 responden (75,9%), selebihnya berkategori kurang baik sebanyak 21 responden (24,1%), mayoritas dari responden dalam penguasaan tugas dengan baik sebanyak 50 responden (57,5%), selebihnya berkategori kurang baik sebanyak 37 responden (42,5%). Responden dalam disiplin kerja dengan baik sebanyak 50 responden (57,5%), selebihnya berkategori kurang baik sebanyak 37 responden (42,5%). Responden dalam kinerja pelayanan kesehatan dengan baik sebanyak 60 responden (69,0%), selebihnya berkategori kurang baik sebanyak 27 responden (31,0%).

### 3.2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan dependen. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan *Crosstabs* (tabulasi silang) untuk menunjukkan suatu distribusi bersama dan uji *Chi-Square*. Hubungan ini dikatakan bermakna (signifikan) apabila hasil analisis menunjukkan nilai  $P \text{ Value} < 0,05$ .

**Tabel 3. Pengaruh Pengetahuan Petugas Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan**

No	Pengetahuan	Kinerja Pelayanan Kesehatan						P Value	OR
		Baik		Kurang Baik		Total			
		n	%	N	%	n	%		
1.	Baik	50	75,8	16	24,2	66	100	0,031	3,438
2.	Kurang Baik	10	47,6	11	52,4	21	100		
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>69,0</b>	<b>27</b>	<b>31,0</b>	<b>87</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 66 responden berpengetahuan baik dengan kategori kinerja baik sebanyak 50 responden (75,8%), sedangkan 21 responden berpengetahuan kurang baik dengan kategori kinerja kurang baik sebanyak 11 responden (52,4%).

**Tabel 4. Pengaruh Penguasaan Tugas Petugas Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan**

No	Penguasaan Tugas	Kinerja Pelayanan Kesehatan						P Value	OR
		Baik		Kurang Baik		Total			
		n	%	N	%	n	%		
1.	Baik	46	92,0	4	8,0	50	100	0,000	18,893
2.	Kurang Baik	14	37,8	23	62,2	37	100		
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>69,0</b>	<b>27</b>	<b>31,0</b>	<b>87</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden dalam penguasaan tugas dengan baik berkategori kinerja baik sebanyak 46 responden (92,0%), sedangkan 37 responden dalam penguasaan tugas kurang baik dengan kategori kinerja kurang baik sebanyak 23 responden (62,2%).

**Tabel 5. Pengaruh Disiplin Kerja Petugas Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan**

No	Disiplin Kerja	Kinerja Pelayanan Kesehatan						P Value	OR
		Baik		Kurang Baik		Total			
		n	%	N	%	n	%		
1.	Baik	46	92,0	4	8,0	50	100	0,000	18,893
2.	Kurang Baik	14	37,8	23	62,2	37	100		
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>69,0</b>	<b>27</b>	<b>31,0</b>	<b>87</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 63 responden mempunyai keterampilan teknis dengan baik berkategori kinerja baik sebanyak 49 responden (77,8%), sedangkan 24 responden mempunyai

keterampilan teknis kurang baik dengan kategori kinerja kurang baik sebanyak 13 responden (54,2%).

### 3.3. Pengaruh Pengetahuan Petugas Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pengetahuan petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat. Dimana menunjukkan bahwa dari 66 responden berpengetahuan baik dengan kategori kinerja baik sebanyak 50 responden (75,8%), sedangkan 21 responden berpengetahuan kurang baik dengan kategori kinerja kurang baik sebanyak 11 responden (52,4%). Dengan nilai *P. Value*  $0,031 < 0,05$ . Dari hasil tersebut juga terdapat *odds ratio* (OR) yaitu 3,438 artinya bahwa seorang petugas kesehatan yang berpengetahuan kurang baik mempunyai resiko akan mendapatkan kinerja pelayanan kesehatan dengan kurang baik 3,438 kali lebih besar dibandingkan dengan seorang petugas yang berpengetahuan baik.

Pengetahuan tentang tugas merupakan domain yang sangat penting bagi setiap staf untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Pengetahuan yang baik tentang tugas di dalam diri seorang staf cenderung akan meningkatkan kualitas pekerjaannya. Bagi seorang staf peningkatan pengetahuan dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan profesinya, disamping itu dengan majunya ilmu pengetahuan dan teknologi dapat dijadikan media dalam menimba pengetahuan tentang ilmu-ilmu yang berkembang di dunia luar sehingga staf dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dan mampu berinovasi melalui ilmu yang dimilikinya serta mampu menyelesaikan masalah melalui pemikiran dalam setiap pemecahan masalah.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pengetahuan staf di puskesmas dalam melaksanakan pekerjaannya pada umumnya dikategorikan baik. Hasil pengisian kuesioner tentang pengetahuan menunjukkan bahwa para staf mampu menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki dan berusaha berinovasi dalam setiap pekerjaannya. Pengaruh variabel pengetahuan terhadap kinerja, pengetahuan merupakan pemahaman lisan seseorang pegawai tentang apa yang dia ketahui dari pengalaman dan proses belajar [4]. Apabila pegawai tersebut memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaannya, maka dia akan dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik, dan demikian sebaliknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu di Pontianak yang membuktikan bahwa tingkat pengetahuan petugas Puskesmas berhubungan dengan kinerjanya [5]. Juga penelitian lain membuktikan bahwa terdapat hubungan faktor individu (pengetahuan) dengan kinerja petugas vaksinasi di Kabupaten Aceh Timur [6].

### 3.4. Pengaruh Penguasaan Tugas Petugas Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara penguasaan tugas petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat. Dimana menunjukkan bahwa dari 50 responden dalam penguasaan tugas dengan baik berkategori kinerja baik sebanyak 46 responden (92,0%), sedangkan 37 responden dalam penguasaan tugas kurang baik dengan

kategori kinerja kurang baik sebanyak 23 responden (62,2%). Dengan nilai *P. Value*  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut juga terdapat *odds ratio* (OR) yaitu 18,893 artinya bahwa seorang petugas kesehatan yang kurang baik dalam penguasaan tugas mempunyai resiko akan mendapatkan kinerja pelayanan kesehatan dengan kurang baik 18,893 kali lebih besar dibandingkan dengan seorang petugas yang baik dalam penguasaan tugas.

Penguasaan tugas dalam setiap pekerjaan yang diberikan akan mampu membuat seorang staf lebih menekuni tugas. Disamping itu tingginya tingkat penguasaan tugas dalam diri seorang staf dapat membantu mempercepat pencapaian target kerja, mampu menyelesaikan tugas dengan ketelitian yang tinggi, mampu melaksanakan tugas dalam situasi apapun dan mampu menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien.

Kinerja yang berkualitas akan semakin meningkatkan melalui kerjasama yang baik untuk menghasilkan jasa, maupun produksi yang bermutu. Agar dapat menjadi pemenang dalam dunia yang semakin kompetitif ini organisasi harus mampu menggabungkan segenap potensi pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan visi anggotanya untuk bekerja dalam tim [7]. *Performance* pribadinya apabila orang itu memiliki tingkat penguasaan teknik proses rasional yang tinggi pula dan telah menerapkan pola dasar berfikir kepada prinsip dasar dalam manajemen.

### 3.5. Pengaruh Disiplin Kerja Petugas Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara disiplin kerja petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat. Dimana menunjukkan bahwa dari 50 responden berdisiplin kerja dengan baik berkategori kinerja baik sebanyak 46 responden (92,0%), sedangkan 37 responden berdisiplin kerja kurang baik dengan kategori kinerja kurang baik sebanyak 23 responden (62,2%). *P. Value*  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut juga terdapat *odds ratio* (OR) yaitu 18,893 artinya bahwa seorang petugas kesehatan yang berdisiplin kerja kurang baik mempunyai resiko akan mendapatkan kinerja pelayanan kesehatan dengan kurang baik 18,893 kali lebih besar dibandingkan dengan seorang petugas yang berdisiplin kerja dengan baik.

Seorang staf yang memiliki keterampilan yang baik di bidang tugasnya akan dapat melaksanakan tugas yang diberikan walaupun tugas itu tidak sesuai dengan keinginannya. Disamping itu seorang staf yang terampil akan memperhitungkan untung rugi dari setiap waktu kerja yang ada sehingga dalam melaksanakan kerja biasanya staf lebih kreatif dan mampu melakukan komunikasi yang baik dengan rekan kerjanya untuk mencapai target kerja yang telah dibebankan dalam timnya.

Nilai dan norma harus dioperasionalkan dalam bentuk kaidah-kaidah yang harus diikuti oleh setiap pegawai. Peraturan berisi aturan-aturan tentang bagaimana seharusnya anggota tim berperilaku dalam berinteraksi dengan anggota atau pihak lainnya. Peraturan merupakan pedoman perilaku anggota yang menciptakan lingkungan kerja tim yang produktif dan menetapkan bagaimana setiap anggota bekerja sama sebagai tim kerja [7].

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

##### 4.1. Simpulan

- a. Ada pengaruh antara pengetahuan petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan ( $P. Value 0,031 < \alpha = 0,05$ ).
- b. Ada pengaruh antara penguasaan tugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan ( $P. Value 0,000 < \alpha = 0,05$ ).
- c. Ada pengaruh antara disiplin kerja petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan ( $P. Value 0,000 < \alpha = 0,05$ ).

##### 4.2. SARAN

- a. Pihak puskesmas perlu meningkatkan kompetensi staf melalui pendidikan formal secara berjenjang yang disesuaikan dengan kebutuhan puskesmas dan selaras dengan peningkatan kualitas pelayanan puskesmas. Dalam kaitan itu manajemen sumber daya manusia Puskesmas perlu membuat perencanaan yang baik untuk memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan, termasuk menempatkan staf sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
- b. Puskesmas perlu menjadwalkan kegiatan-kegiatan dalam rangka meningkatkan kapasitas (*capacity building*) staf, seperti seminar, pelatihan, lokakarya, dan kegiatan sejenis yang terjadwal dan bersifat rutin. Kegiatan ini dapat dilakukan oleh pihak puskesmas atau mengirim staf pada kegiatan sejenis di luar puskesmas dalam upaya meningkatkan pengetahuan, penguasaan tugas, keterampilan teknis, dan disiplin kerja.
- c. Untuk staf untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja baik dalam kedisiplinan waktu berkerja dan kedisiplinan waktu pulang bekerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Fahriadi, 2003. *Perilaku Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Antara Realitas Dan Harapan*. Media Litbang Kesehatan DepKes RI No 2/Vol XIII/2003
- [2]. Prawirosentono. 2002. *Manajemen Personalía, Edisi Keempat*. BPEF. Yogyakarta.
- [3]. Linda, E. 2009. *Promosi Kesehatan Petunjuk Praktis*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- [4]. Gibson J. D, L. 2001. *Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*. Terjemahan. Erlangga. Jakarta.
- [5]. Purba, G. 2005. *Hubungan Pengetahuan Petugas dengan Kinerja di Puskesmas Pontianak tahun 2005*. Tesis Universitas Diponegoro.
- [6]. Kristiani, 2006, *Hubungan Faktor Individu dengan Kinerja Petugas Vaksinasi di Kabupaten Aceh Timur*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat-Universitas Sumatera Utara. Medan.
- [7]. Ilyas, Y, 2003. *Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Jakarta.