

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA DAN PROFESIONALISME
PEGAWAI DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus:
Puskesmas Rawat Inap Kemiling)**

(Ujian Tengah Semester)

Oleh :

Keiko Zifa Ghaisani (2256041047)



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

ABSTRACT

Kemiling Health Center is one of the First Level Health Facilities in Kemiling District which organizes health service efforts both promotive, preventive, curative and rehabilitative together with the government, local government, community, and other related sectors to implement health policies and achieve health development goals. This study uses qualitative research methods using descriptive qualitative research type. First, the Head of the Kemiling Inpatient Health Center. Second, employees of the Kemiling Inpatient Health Center. Third, people who have used the service facilities of the Kemiling Inpatient Health Center. And to support the data added with observation and documentation both in the form of data and the results of document studies conducted in the field. 1) The Organizational Objective of the Kemiling Inpatient Health Center is to provide promotive, preventive, curative and rehabilitative health services together with the government. 2) The policy of Kemiling Inpatient Health Center is the Regulation of the Minister of Health Number 75 Year 2014. 3) The Kemiling Inpatient Puskesmas program in improving employee performance and professionalism is implementing a performance allowance policy.

Keywords: Health Center, professionalism, satisfaction

ABSTRAK

Puskesmas Kemiling merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Kemiling yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif bersama dengan pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat, maupun sektor-sektor lain yang berkaitan untuk melaksanakan kebijakan kesehatan dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rawat inap Kemiling, yaitu Kelurahan Sumberrejo, Kelurahan Sumberrejo Sejahtera, Kelurahan kemiling Permai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran mengenai suatu fenomena secara terperinci dan memusatkan perhatian pada masalah yang bersifat aktual yang bertujuan untuk memberikan pemahaman secara lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti. Pertama, Kepala Puskesmas Rawat Inap Kemiling. Kedua, Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling. Ketiga, Masyarakat yang pernah menggunakan fasilitas pelayanan Puskesmas Rawat Inap Kemiling. Serta untuk mendukung data tersebut ditambah dengan observasi serta dokumentasi baik berupa data maupun hasil studi dokumen yang dilakukan di lapangan. 1) Tujuan Organisasi dari Puskesmas Rawat Inap Kemiling menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif bersama dengan pemerintah 2) Kebijakan Puskesmas Rawat Inap Kemiling adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 3) Program Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam meningkatkan kinerja dan profesionalitas pegawai adalah Menerapkan kebijakan tunjangan kinerja.

Kata Kunci : Puskesmas, profesionalitas, Kepuasan

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang mewakili perasaan saya saat ini kecuali rasa syukur. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih kepada Tuhan atas rahmat-Nya, saya dapat menyusun penelitian ini dengan baik. Meski mendapatkan kendala, tapi saya bisa melaluinya sehingga laporan penelitian berjudul “Strategi Peningkatan Kinerja Dan Profesionalisme Pegawai Dalam Mewujudkan Kepuasan Pasien (Studi Kasus: Puskesmas Rawat Inap Kemiling)” ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat. Selain itu saya sangat berterima kasih kepada orang tua, sahabat, dan teman-teman. Mereka telah memberikan dukungan serta doa sehingga saya memiliki kekuatan lebih untuk mengumpulkan data dan melakukan analisis.

Saya menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan. Sebagai penulis, saya berharap pembaca bisa memberikan kritik agar tulisan selanjutnya jauh lebih baik. Di sisi lain, saya berharap pembaca menemukan pengetahuan baru dari laporan penelitian ini. Walaupun tulisan ini tidak sepenuhnya bagus, saya berharap ada manfaat yang bisa diperoleh oleh pembaca. Demikian sepatah dua patah kata dari saya. Terima kasih.

Bandar Lampung, 16 Oktober 2023

Mengetahui,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
I. PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Tinjauan Umum Tentang Strategi.....	21
2.3 Tinjauan Umum Tentang Kinerja	27
2.4 Kerangka Pikir	29
III.METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Waktu dan tempat Penelitian	31
3.4 Jenis Data	33
3.5 Informan Penelitian.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Pengolahan Data	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
IV.HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum.....	39
4.2 Hasil dan Pembahasan	40
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
-------------------------------------	----

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis baik itu bisnis di bidang manufaktur maupun jasa semakin mengalami pertumbuhan yang pesat. Perkembangan ekonomi secara menyeluruh serta diiringi oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih di pasar domestic maupun pasar internasional menciptakan sebuah persaingan yang ketat dan tajam. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam bidang-bidang tertentu dalam persaingan tersebut dibutuhkan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek penting yang dapat dipenuhi oleh perusahaan sebagai salah satu tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan hal tersebut, setiap perusahaan harus mampu untuk memenuhi semua kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan agar kepuasan pelanggan tercapai melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Sektor jasa sudah mengalami perkembangan yang pesat seperti yang terjadi pada beberapa industri yaitu perhotelan, perbankan, asuransi, penerbangan, dan lainlain yang demikian pula pada industri jasa kesehatan baik rumah sakit, klinik, maupun puskesmas. Untuk melakukan peningkatan dan perkembangan diperlukan pengetahuan mengenai pelayanan pasien yang baik.

Di Indonesia sendiri, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang cukup signifikan dilihat dari kualitas pelayanan nya yang kian hari meningkat dan memiliki prospek yang cukup bagus sehingga kondisi ini dapat bersaing semakin kompetitif di dunia. Setiap perusahaan yang bergerak di industri jasa kesehatan harus mampu dalam menggunakan cara-cara agar dapat memuaskan pasiennya melalui kualitas pelayanannya. Industri kesehatan bukan hanya menyembuhkan berbagai penyakit, namun juga berfokus kepada peningkatan kualitas kesehatan masyarakat kearah yang lebih baik. Banyaknya penyakit-penyakit baru yang muncul menyebabkan masyarakat gelisah dan takut sehingga kondisi ini akan sulit dihadapi apabila penyedia jasa kesehatan hanya berfokus kepada penyembuhan dibandingkan bagaimana upaya yang dilakukan untuk menanggulangi atau mencegah penyakit tersebut. Oleh karena itu

diperlukan tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai suatu wujud semangat dalam mencegah, karena mencegah lebih baik daripada mengobati. Adanya sistem pemerintahan yang saat ini telah dirubah menjadi desentralisasi yang dapat dilihat dalam UU RI No. 22 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2000 tentang pemeritahan daerah yang mana pemerintah pusat memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan secara menyeluruh, nyata, serta bertanggung jawab secara proporsional. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, untuk mewujudkan pembangunan kesehatan dibuatlah peraturan daerah mengenai sistem kesehatan daerah yang sejak tahun 2001 sudah sejalan dengan penerapan otonomi daerah pengelolaan obat yang dilakukan penuh oleh kabupaten atau kota. Dimulai dengan aspek perencanaan, pemilihan obat, pengadaan, pendistribusian dan pemakaian. Setiap unit dari pemerintah memiliki tugasnya masing-masing seperti pemerintah pusat yaitu Kementrian Kesehatan RI yang bertugas untuk menyusun draft obat esensial nasional, penetapan harga obat, pelayanan kesehatan dasar, penyiapan modul penelitian, dan pedoman. Sedangkan fungsi dari pemerintah provinsi yaitu Suku Dinas Kesehatan Kota Jakarta dengan tugas yaitu melakukan pelatihan petugas pengelola obat publik dan pembekalan Kesehatan untuk kabupaten atau kota, melakukan bimbingan teknis, monitoring, dan evaluasi ketersediaan obat publik serta pembekalan kesehatan, melakukan advokasi dan menyediakan fasilitator.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem nasional yang langsung berhubungan dengan masyarakat menurut UU No. 36 tahun 2009 mengenai kesehatan, dijelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk dapat menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik itu promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang akan dilakukan pemerintah, pemerintah daerah, dan bahkan masyarakat. Berdasarkan UU diatas, diberikan gambaran mengenai pelayanan kesehatan yang bersifat promotive seperti pola hidup sehat dan pencegahan terjadinya permasalahan kesehatan masyarakat. Pelayanan yang berbentuk kuratif dan rehabilitative lebih berorientasi terhadap penyembuhan pasien dan

pengobatan suatu penyakit serta mengembalikan bekas penderita ke masyarakat. Implementasi UU tersebut juga dijelaskan di UU No. 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan dimana pemerintah pusat dan daerah harus bertanggung jawab atas ketersediaan pelayanan kesehatan untuk menjamin kesehatan masyarakat yang sangat baik. Pemerintah kota berhak menentukan jumlah dan jenis pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan dan kewajiban masing-masing daerah menurut peraturan perundang-undangan. Pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan dengan meningkatkan pelayanan kesehatan dan menyediakan tempat dan sumber daya untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009.

Setiap instansi mengharapkan semua tujuannya tercapai dengan baik, yang mana hal ini dapat didukung oleh profesionalitas dan kinerja kerja yang tinggi dari para pegawai. Dengan adanya dua hal tersebut tujuan pembangunan nasional dengan program program nya dapat dicapai dan ditetapkan oleh pemerintah. Sama hal nya dengan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat), salah satunya adalah Puskesmas Rawat Inap Kemiling yang merupakan salah satu fasilitas kesehatan tentunya mempunyai pelayanan yang baik. Sehingga kepuasan pasien merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut. Salah satu faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien adalah kinerja serta profesionalisme pegawai di Puskesmas. Menurut UU No. 43 tahun 2019 mengenai Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) merupakan bentuk dari pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan bagi masyarakatnya secara menyeluruh dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019). Puskesmas berfungsi sebagai pusat pembinaan peran serta masyarakat di bidang kesehatan yang kegiatannya dilakukan secara menyeluruh, terpadu serta berkesinambungan terhadap suatu masyarakat yang berdiam diri di suatu wilayah tertentu. Puskesmas bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah terkait dan memiliki tujuan yang mengacu kepada kebijakan pembangunan kesehatan pemerintah daerah kabupaten atau kota yang bersangkutan dan tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka

Menengah Daerah (RPJMD). Dalam fungsinya, puskesmas berwenang atas perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat serta melakukan advokasi dan sosialisasi mengenai kebijakan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas merupakan unit organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki visi misi sebagai pusat pengemban pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat yang tinggal pada wilayah atau daerah tertentu. Puskesmas merupakan organisasi fungsional pusat perkembangan masyarakat yang memberikan pelayanan secara promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitative. Puskesmas adalah pusat kesehatan yang menyelenggarakan pekerjaan kesehatan masyarakat dan kesehatan perorangan primer, yang mana hal tersebut mengutamakan kegiatan promotive dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di bidang kerjanya. (Anita, 2019: 51).

Puskesmas membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien dengan pelayanan yang sesuai agar harapan pasien terhadap pelayanan dari pelayanan tersebut dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui sehingga menimbulkan kepuasan pasien. Puskesmas harus tahu bagaimana melayani pasien secara efisien dan cepat. Pelayanan yang berpusat pada pasien, karena ukuran kualitas yang dirasakan tidak di mata penyedia layanan kesehatan, tetapi di mata pasien. Jika pelayanan yang diberikan pasien sesuai dengan harapan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan kepuasan pasien, ada baiknya memperhatikan hal-hal yang berperan penting dalam mendefinisikan pandangan pasien terhadap mutu diantaranya meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Dalam mencapai hal itu diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dengan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien sehingga kepuasan pasien tercapai. Maka dari itu diperlukan kinerja yang baik dan profesionalisme dari tenaga medis agar mutu pelayanan dan kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien bisa menjadi aspek yang meningkatkan performa puskesmas.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memberikan implikasi kepada masyarakat,

karena masyarakat secara langsung akan melihat kinerja pelayanan yang diberikan. Puskesmas Rawat Inap Kemiling memiliki 8 jenis UKP dan 10 UKM yang berfokus kepada upaya pencegahan dan promosi kesehatan masyarakat yang dapat mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut terlibat dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Puskesmas Rawat Inap Kemiling merupakan puskesmas yang memiliki visi untuk menjadikan puskesmas yang mengutamakan pelayanan yang bermutu sehingga masyarakat yang khususnya berada di Kemiling menjadi masyarakat yang sehat. Untuk mencapai visi tersebut diperlukan misi-misi seperti memberikan pelayanan kesehatan yang merata serta profesional, sistem manajemen yang mempunyai value tinggi, mewujudkan SDM yang disiplin dan profesional.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang ataupun kecewa terhadap hasil kinerja seseorang. Kualitas pelayanan tidak dapat terlepas dari kepuasan pasien sehingga apabila kepuasan pasien rendah maka hal utama yang harus ditingkatkan adalah kualitas pelayanannya. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas secara otomatis akan menciptakan kepuasan dari pasiennya. Sebagai salah satu fokus dari pelayanan publik khususnya pada bidang kesehatan adalah mampu memuaskan pasien dari segala aspek yang ada mulai dari sikap pegawai hingga output produk yang diterima oleh pasien. Profesionalisme dari pegawai menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, bisa berupa keahlian teknis dan kompetensi serta sikap yang berorientasi terhadap pemberian pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan pengaruh timbal balik kepada pasien. Apabila pasien puas maka akan memberikan nilai yang baik juga kepada instansi terkait dan melalui *feedback* tersebut, instansi terkait mampu memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan terutama kepada pasien. Begitupun faktor kinerja dapat mempengaruhi kepuasan karena jika kinerja dari pemberi layanan baik maka pasien akan merasa puas atas pelayanannya, sehingga dapat meningkatkan kualitas dari instansi terkait.

Kinerja secara umum merupakan tingkat keberhasilan dari seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Robbins (2001) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil yang dapat dicapai oleh seseorang dalam pekerjaannya

menurut kriteria tertentu yang berlaku di suatu pekerjaan. Kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu kondisi yang harus diketahui pihak tertentu agar dapat mengetahui tingkatan pencapaian hasil dari seseorang atau suatu instansi untuk mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu hasil tersebut. Peningkatan kualitas hasil kerja yang inferior telah menciptakan kualitas kerja yang tinggi sesuai dengan harapan. Artinya, hasil yang diciptakan akan menyenangkan bagi mitra bisnis dan konsumen, dan ini terutama akan mempengaruhi pertumbuhan pendapatan perusahaan. Menang berarti hasilnya seperti yang diharapkan.

Rendahnya tingkat kinerja karyawan di perusahaan terlihat dari besarnya gaji dan tunjangan yang dibayarkan oleh perusahaan, serta besarnya tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, serta tingkat efisiensi kerja yang disebabkan oleh kedisiplinan karyawan, dan penggunaan waktu yang tidak efisien di tempat kerja juga dikatakan sebagai tingkat kinerja karyawan yang buruk. Mengingat pentingnya peran strategis SDM, maka perusahaan harus menggunakan sumber daya manusianya seefektif mungkin untuk mencapai hasil yang baik. Salah satunya adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan karyawan kompensasi yang memadai atas pekerjaan yang mereka lakukan untuk perusahaan: hal ini karena setiap orang yang bekerja memiliki motif untuk mendapatkan keuntungan atau keuntungan dari pekerjaannya.

Peningkatan kinerja karyawan dapat dicapai melalui beberapa faktor yang mempengaruhi dan membantu meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dalam menilai baik atau buruknya seorang pegawai, pegawai tersebut dapat menggunakan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai tersebut. Para ahli telah mengemukakan beberapa teori, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kualitas dan kemampuan pegawai, fasilitas pendukung dan fasilitas super (Simanjuntak, 2005). Namun ada faktor lain yang mempengaruhi sikap dan pola pikir (motivasi, disiplin dan etos kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen, upah dan kesehatan, jaminan sosial, tingkat pendapatan, lingkungan kerja, teknologi, sarana dan prasarana serta peluang prestasi (Sedarmayanti, 2017). Juga menurut (Mathis dan Jackson, 2012) bahwa masalah kinerja karyawan secara alami tidak

terlepas dari faktor kemampuan dan motivasi. Diasumsikan bahwa karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di atas memiliki komitmen penuh terhadap pekerjaan sehingga hasil yang dapat dicapai optimal. Karena pada dasarnya tanggung jawab untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik adalah tugas utama yang harus dilakukan dengan benar. Dedikasi adalah semacam kecintaan terhadap pekerjaan sehingga memiliki efek tidak langsung dan juga dapat memberikan hasil yang baik. Komitmen dipandang sebagai orientasi nilai bagi perusahaan atau organisasi ketika bertindak dengan cara yang dapat berkontribusi pada realisasi tujuan bersama. Dalam melakukan pekerjaan, seseorang harus memiliki kemauan dan kemampuan tertentu untuk melakukannya. Keterampilan Anda sendiri tidak dapat melakukan pekerjaan itu, karena pada akhirnya Anda membutuhkan pemahaman tentang apa dan bagaimana melakukannya. Oleh karena itu, efisiensi adalah perilaku yang dapat dilihat baik sebagai pencapaian maupun pencapaian efisiensi karyawan. Profesionalisme merupakan komitmen seseorang yang terus menerus mengembangkan strategi-strategi dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan dan profesinya masing-masing. Profesionalisme banyak ditemukan pada Lembaga dengan berorientasi pada kaidah-kaidah akademik dan Latihan praktek, maka Ketika selesai bekerja akan tampak keahlian atau profesionalisasi untuk individu tersebut sehingga dapat diketahui bidang apa yang bisa digeluti sesuai dengan keahliannya. Profesionalisme dapat diartikan sebagai kecakapan dan kemampuan seseorang untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan jurusan dan jenjangnya. Profesionalisme berarti kesesuaian, keterampilan birokrasi dan persyaratan pekerjaan (*task requirements*). Pencocokan persyaratan keterampilan dan tugas merupakan salah satu prasyarat untuk pengembangan staf profesional. Seseorang yang profesional adalah pekerja yang memiliki keahlian, kemampuan atau pengetahuan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dalam profesinya untuk mendapat pengakuan atau penghargaan. Selain itu, seorang karyawan yang berpengalaman harus mampu memiliki dan memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Perilaku profesional tenaga kesehatan merupakan sikap yang diharapkan dari

seorang tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan akhir-akhir ini menghadapi berbagai permasalahan, seperti kritik masyarakat terhadap sulitnya memperoleh pelayanan kesehatan yang maksimal, serta masalah kurangnya tenaga kesehatan yang berkualitas dan tidak merata. Sehingga banyak orang menjadi lebih pemilih dalam hal perawatan kesehatan yang berkualitas. Keberhasilan pelayanan kesehatan yang baik juga tidak terlepas dari perilaku profesional tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan tersebut antara lain dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan. Perilaku profesional tenaga kesehatan tercermin dalam profesionalismenya. Enam unsur profesionalisme yang harus dimiliki adalah *alturisme (alturism)*, akuntabilitas (*accountability*), keunggulan (*excellence*), tugas atau kewajiban (*duty*), kehormatan dan integritas (*honor and integrity*), menghormati orang lain (*respect to others*).

Petugas Kesehatan dikatakan sebagai aset penting yang harus dipertahankan organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan sukses tergantung dari kemampuan tenaga kesehatan yang memiliki kerja tim yang solid. Kerja sama tim adalah kekuatan pendorong yang memiliki energi dan sinergi bagi anggota tim. Ide cemerlang tidak bisa lahir tanpa kerjasama yang baik seperti yang dikemukakan oleh Bachtiar (2004) bahwa kolaborasi adalah sinergi kekuatan beberapa orang untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Perilaku profesional penting untuk dimiliki seluruh tenaga Kesehatan dalam melakukan profesinya. Hal ini karena profesi tersebut berhubungan langsung dengan pelayanan Kesehatan yang berkaitan dengan kehidupan manusia. Selain itu setiap Tindakan yang dilakukan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap diri sendiri, pasien, kolega profesi, Tuhan, dan pihak ketiga seperti pusat pelayanan kesehatan dan keluarga pasien. Dampak yang muncul akibat tidak di implementasikan perilaku professional adalah akan memunculkan tingginya angka pengaduan pasien ke Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKSDKI) dari tahun ke tahun. Hampir dari semua pengaduan sebesar 70% berisikan mengenai perilaku professional seperti proses komunikasi antara dokter dan pasien yang tidak berlangsung baik.

Permasalahan lain adalah terkait tenaga kesehatan di Indonesia yaitu

dibutuhkannya tenaga Kesehatan yang professional untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan terutama untuk daerah pesisir. Hal ini diakibatkan oleh rendahnya derajat kesehatan masyarakat di Sebagian besar daerah pesisir Indonesia. Permasalahan yang ditemukan diantaranya Sebagian besar masyarakat memiliki tingkat pendapatan dan derajat kesehatan yang rendah dengan karakteristik masyarakat yang tidak peduli akan kesehatan akibat minimnya fasilitas, rendahnya pengetahuan serta kurangnya penyuluhan yang dilakukan pemerintah.

Adapun urgensi dalam penelitian ini yaitu berdasarkan dua alasan yaitu alasan objektif dimana bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kemiling. Alasan subyektif dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana menciptakan kinerja dan profesionalisme tenaga kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Kemiling sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang baik. Seperti yang sudah dielaborasi di atas bahwa kinerja dan profesionalisme dari tenaga Kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan pasien. Apabila kinerja dari tenaga medis maksimal dan sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa senang atas kinerjanya sehingga tercapai kepuasan. Begitu juga dengan sikap profesionalisme dari tenaga kesehatan sebagai aset penting yang harus dipertahankan organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan sukses yang tergantung dari kemampuan tenaga kesehatan yang memiliki kerja tim yang solid.

Tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Rawat Inap Kemiling memiliki tanggungjawab masing-masing dan telah menyumbangkan seluruh tenaga dengan maksimal untuk mewujudkan cita-cita pelayanan kesehatan yakni kepuasan pasien. Hal ini juga akan dipengaruhi oleh faktor kinerja dan profesionalisme yang diberikan para tenaga kesehatan agar mendorong terciptanya kualitas yang baik. Adanya penelitian ini diharapkan dapat membuktikan adanya faktor yang bisa meningkatkan kinerja dan profesionalisme sekaligus diharapkan dapat menjadi acuan dan evaluasi nantinya untuk dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan guna

mencapai kepuasan pasien sesuai dengan visi-misi Puseksmas Rawat Inap Kemiling.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kemiling?
2. Apakah profesionalisme pegawai dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kemiling?
3. Apakah kinerja serta profesionalisme pegawai dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kemiling?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kinerja dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kemiling.
2. Untuk menganalisis faktor apa saja yang bisa meningkatkan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kemiling.

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

NAMA PENELITI	METODOLOGI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Supartiningsih (2017)	metode kuantitatif yang bersifat asosiatif.	Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.	hasil Penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.
Syarufudin (2015).	metode kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat asosiatif.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit	Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah secara umum tingkat kepuasan di RSUPN Dr.

			Cipto
--	--	--	-------

		Gedung A- Rscm Jakarta	Mangunkusumo Jakarta cukup baik. Penulis menjelaskan melalui tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan menurut persepsi responden sebesar 100,03%. Adapun analisis hubungan ChiKuadrat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUPN dDr. Cipto Mangunkusumo Jakarta khususnya ruang rawat inap kelas 2 unit gedung A, memeberikan pengaruh signifikan terhadap kepuas
--	--	---------------------------	--

			baik pada tingkat kinerja maupun pada tingkat harapan. Pada tingkat kinerja, di peroleh statistic Chi-Kuadrat sebesar 383,938 yang signifikan pada taraf keyakinan 95%. Sedangkan pada tingkat harapan, diperoleh statistic Chi-Kuadrat sebesar 312,468 yang signifikan pada taraf keyakinan 95%.
--	--	--	--

Indriaty (2010).	metode kuantitatif.	Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa puskesmas terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas Gunungpati Semarang	hasil penelitian perlu meningkatkan aspek bukti langsung kondisi gedung Puskesmas, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan ditetapkan dalam dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
------------------	---------------------	---	--

2.2 Tinjauan Umum

2.2.1 Definisi Strategi

Strategi menurut Salusu (2006:101), yaitu suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. Pada dasarnya strategi itu sangat penting dipahami oleh setiap eksekutif, manajer, kepala atau ketua, direktur, pejabat senior dan junior, pejabat tinggi, menengah,

dan rendah. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada setiap tingkat.

Setiap organisasi pasti memiliki strategi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sehingga tujuan pada suatu instansi dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tipe strategi yang digunakan dalam suatu organisasi tidaklah sama. Ada beberapa strategi yang digunakan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi pemerintah yang telah ditetapkan.

Menurut Quinn dalam buku Faisal Afiff (2011: 170) mengartikan strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian Aksi Utama/Program dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Strategi diformulasikan dengan baik akan membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki lembaga/organisasi menjadi suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan. Strategi yang baik disusun berdasarkan kemampuan internal dan kelemahan lembaga/organisasi, serta antisipasi perubahan dalam lingkungan.

Berdasarkan penjelasan diatas, strategi merupakan suatu seni dalam menyusun rencana suatu organisasi untuk memastikan tujuan yang ingin dicapai tersebut dapat tercapai dengan baik dan terlaksana dengan efektif. Strategi yang diciptakan diharapkan dapat disesuaikan dengan lingkungan internal ataupun eksternal organisasi. Strategi yang mampu menyesuaikan antara kemampuan dan sumber daya organisasi dengan lingkungannya dapat dipastikan mampu untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan- tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian Aksi Utama/Program dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh (Quinn: 1990);

A. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasi merupakan bentuk untuk mencapai atau merealisasikan keinginan atau cita-cita bersama dari tiap anggota organisasi untuk mendapatkan keuntungan dan keberhasilan dari tujuan organisasi serta untuk mengatasi terbatasnya kemandirian dan kemampuan pribadi untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam konteks ini, tujuan organisasi berfungsi sebagai panduan atau roadmap yang mengarahkan aktivitas dan upaya semua anggota organisasi ke arah yang sama. Dengan memiliki tujuan bersama, organisasi dapat mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi dalam mencapai hasil yang diinginkan.

Melalui pencapaian tujuan organisasi, anggota organisasi dapat merasakan keuntungan dan keberhasilan secara individu maupun kolektif. Keuntungan ini dapat berupa peningkatan pendapatan, peningkatan status atau reputasi organisasi, kesempatan pengembangan karir, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, tujuan organisasi memberikan kesempatan bagi anggota organisasi untuk mengambil bagian dalam pencapaian kesuksesan bersama, yang pada gilirannya dapat memberikan manfaat dan keuntungan pribadi bagi setiap individu.

Selain itu, tujuan organisasi juga membantu mengatasi terbatasnya kemandirian dan kemampuan pribadi anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Dalam lingkungan kerja yang kompleks dan dinamis, tidak mungkin bagi individu untuk mencapai tujuan secara efektif tanpa dukungan dan kerjasama dari anggota lainnya.

Dengan adanya tujuan organisasi, individu-individu dapat

saling bekerja sama, saling melengkapi, dan memanfaatkan keahlian dan sumber daya kolektif untuk mencapai tujuan bersama secara lebih efisien. Dengan demikian, tujuan organisasi merupakan landasan yang penting bagi kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi. Dengan mencapai tujuan bersama, organisasi dapat meningkatkan kinerja, keuntungan, dan keberhasilannya, sambil memanfaatkan potensi dan keahlian individu-individu yang terlibat.

B. Kebijakan Organisasi

Kebijakan organisasi merupakan kajian yang merujuk pada proses pembuatan keputusan penting organisasi untuk mencapai target sasaran yang sudah direncanakan.

Dalam konteks ini, kebijakan organisasi memainkan peran penting dalam mengelola dan mengarahkan organisasi menuju pencapaian tujuan yang diinginkan. Dengan adanya kebijakan yang jelas dan terstruktur, organisasi dapat mengurangi ketidakpastian dan ambiguitas dalam pengambilan keputusan. Kebijakan yang baik juga membantu menciptakan konsistensi dalam tindakan dan keputusan yang diambil oleh anggota organisasi.

Dalam prakteknya, kebijakan organisasi dapat mencakup berbagai bidang, seperti kebijakan keuangan, kebijakan sumber daya manusia, kebijakan operasional, dan lain sebagainya. Setiap kebijakan diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik yang telah ditetapkan dalam rencana strategis organisasi.

Dalam prakteknya, kebijakan organisasi dapat mencakup berbagai bidang, seperti kebijakan keuangan, kebijakan sumber daya manusia, kebijakan operasional, dan lain sebagainya. Setiap kebijakan diarahkan untuk mencapai

tujuan-tujuan spesifik yang telah ditetapkan dalam rencana strategis organisasi.

Melalui proses pembuatan keputusan yang berlandaskan pada kebijakan organisasi, organisasi dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia, mengatur tugas dan tanggung jawab anggota organisasi, serta memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kebijakan organisasi menjadi landasan penting dalam menjalankan operasional organisasi secara efektif dan efisien.

Dalam upaya mencapai target sasaran yang direncanakan, penting bagi organisasi untuk secara terus-menerus mengevaluasi dan memperbarui kebijakan-kebijakan yang ada. Dengan memperhatikan perkembangan lingkungan eksternal dan kebutuhan internal, organisasi dapat menyesuaikan kebijakan-kebijakan mereka agar tetap relevan dan sesuai dengan perubahan yang terjadi.

Dengan demikian, kebijakan organisasi memiliki peran sentral dalam mengarahkan proses pengambilan keputusan dan mencapai tujuan organisasi. Kebijakan yang baik dan diterapkan secara konsisten membantu organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan dan mempertahankan keberlanjutan serta pertumbuhan organisasi dalam jangka panjang.

C. Program Organisasi

Aksi utama organisasi merupakan turunan dari sebuah kebijakan organisasi yang nantinya akan diadakan kegiatan kerja yang sudah direncanakan dan sudah dirancang sesuai

dengan kesepakatan bersama untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Program dalam suatu organisasi dibuat secara terarah, sebab akan menjadi pegangan organisasi dalam mencapai sebuah tujuan suatu organisasi. Program kerja dibuat berdasarkan atas kerangka yang telah disusun secara matang.

Organisasi memiliki aksi utama yang merupakan hasil dari kebijakan yang telah ditetapkan. Aksi utama ini mencakup langkah-langkah konkret yang harus diambil oleh organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan organisasi tersebut menjadi dasar atau landasan bagi seluruh kegiatan yang akan dilakukan.

Dalam rangka melaksanakan aksi utama tersebut, organisasi perlu melakukan perencanaan dan perancangan kegiatan kerja yang akan dilaksanakan. Perencanaan ini melibatkan penentuan langkah-langkah yang harus diambil, sumber daya yang dibutuhkan, dan jangka waktu pelaksanaan yang telah ditentukan. Rencana kerja ini dibuat berdasarkan kesepakatan bersama antara anggota organisasi, sehingga semua pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai apa yang perlu dilakukan.

Program-program dalam suatu organisasi berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Program-program ini merupakan serangkaian kegiatan yang saling terkait dan berkesinambungan, yang diarahkan menuju pencapaian tujuan organisasi. Program-program ini dibuat secara terarah dengan tujuan tertentu, dan seringkali dibagi menjadi beberapa tahap atau fase yang harus dilalui.

Pembuatan program-program ini didasarkan pada kerangka yang telah disusun secara matang. Kerangka ini meliputi strategi umum yang akan diimplementasikan, tujuan

spesifik yang ingin dicapai, serta langkah-langkah atau kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan adanya kerangka yang jelas, program-program dalam organisasi dapat diarahkan dengan lebih efektif dan efisien.

Dalam keseluruhan, organisasi mengadopsi aksi utama sebagai hasil dari kebijakan yang telah ditetapkan. Aksi ini kemudian diwujudkan melalui program-program yang telah direncanakan secara terarah dan didasarkan pada kerangka yang matang. Dengan demikian, organisasi memiliki panduan yang jelas dan sistematis dalam mencapai tujuannya melalui pelaksanaan program kerja yang telah disusun dengan cermat.

2.2.2 Definisi Kinerja

Untuk memperjelas pengertian kinerja, penulis mengemukakan beberapa pendapat, yaitu:

Menurut Wibowo (2010:7) kinerja berasal dari pengertian *performance*, ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Menurut Mangkunegara (2010:67) kinerja adalah "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya." Sedangkan menurut Simamora (2011:416) kinerja adalah: 1) Menyediakan basis bagi tindakan-tindakan personalia termasuk promosi, transfer, pemberhentian. 10 2)

Meningkatkan pendayagunaan sumber daya manusia melalui penempatan pekerjaan yang lebih baik dan spesifikasi kebutuhan-kebutuhan pelatihan.

Menurut Rivai (2010:309):” Kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan”. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja merupakan hasil baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai karyawan, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan perusahaan, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja karyawan yang berlaku dalam perusahaan

2.2.3 Profesionalisme Pegawai

Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah, “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.” Sedarmayanti (2004:157) mengungkapkan bahwa, “Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.”

Atmosoeprapto dalam Kurniawan (2005:74), menyatakan bahwa, “Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (competensi), yaitu memiliki pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), bisa melakukan (ability) ditunjang dengan pengalaman (experience) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.”

Profesionalisme menurut Dwiyanto (2011:157) adalah, “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparaturnya dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparaturnya yang mengutamakan kepentingan publik.”

2.1.1 Kepuasan Pasien

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2.3 Kerangka Pikiran

Kerangka penelitian adalah sebuah struktur atau rencana kerja yang digunakan sebagai panduan dalam merancang dan melaksanakan penelitian. Kerangka penelitian mencakup beberapa komponen penting, seperti tujuan penelitian. Dengan adanya kerangka penelitian, peneliti dapat memperoleh arahan yang jelas dalam merancang penelitian dan menjalankan semua tahapan penelitian secara sistematis. Kerangka penelitian juga membantu peneliti untuk memfokuskan topik penelitian dan menghindari pengumpulan data yang tidak relevan. Selain itu, kerangka penelitian juga memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi kualitas dan kecukupan data yang diperoleh, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat diandalkan dan bermanfaat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka

pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayananpelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lainlain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik. Profesional pegawai negeri sipil akan menentukan kinerja, dimana kinerja tersebut ditunjukkan kepada kualitas pelayanan untuk masyarakat dan selanjutnya akan menentukan tingkat prestasi kerja. Oleh karena itu professional memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada kantor camat yang berfungsi sebagai unit pelayanan langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat, sehingga pada hal ini profesional kerja perlu mendapat perhatian.



III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran mengenai suatu fenomena secara terperinci dan memusatkan perhatian pada masalah yang bersifat aktual yang bertujuan untuk memberikan pemahaman secara lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2021:18), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yang merupakan bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum berbagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif serta fenomena-fenomena yang terjadi di tengah-tengah masyarakat yang berkaitan dengan peran profesionalitas pegawai terhadap kepuasan pasien

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai faktor untuk memperdalam penelitian. Adapun fokus dalam penelitian ini yang di maksud adalah Strategi Puskesmas Rawat Inap Kemiling Dalam meningkatkan kepuasan pasien menggunakan tipe-tipe strategi menurut Quinn yakni dilihat dari:

1. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasi merupakan bentuk untuk mencapai atau merealisasikan keinginan atau cita-cita bersama dari tiap anggota organisasi untuk mendapatkan keuntungan dan keberhasilan dari tujuan organisasi serta untuk mengatasi terbatasnya kemandirian dan kemampuan pribadi untuk mencapai tujuan bersama.

2. Kebijakan Organisasi

Kebijakan organisasi merupakan kajian yang merujuk pada proses pembuatan keputusan penting organisasi untuk mencapai target sasaran yang sudah direncanakan.

3. Program Organisasi

Aksi utama organisasi merupakan turunan dari sebuah kebijakan organisasi yang nantinya akan diadakan kegiatan kerja yang sudah direncanakan dan sudah dirancang sesuai dengan kesepakatan bersama untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Program dalam suatu organisasi dibuat secara terarah, sebab akan menjadi pegangan organisasi dalam mencapai sebuah tujuan suatu organisasi. Program kerja dibuat berdasarkan atas kerangka yang telah disusun secara matang

3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Kemiling yang dimulai dari tanggal 13 Oktober 2023 dimana titik pengambilan data penelitian tentang Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam meningkatkan kepuasan pasien.

3.4 Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat pertama kalinya melalui wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku dan materi tertulis yang relevan dengan tujuan penelitian. Data sekunder ini juga biasa disebut data yang diperoleh dari sumber kedua melalui dokumentasi lembaga.

1. Jenis Data

Data Primer Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara oleh narasumber atau informan pada objek/lokasi penelitian. Data Primer dalam penelitian ini yaitu Informan Pihak Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling, serta Stakeholder-stakeholder atau lembaga lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek atau lokasi penelitian. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu data tentang jumlah pegawai puskesmas. Selain itu, terdapat data-data lainnya yang mengenai Puskesmas rawat inap kemiling.

3.5 Informan Penelitian

Informan yaitu orang-orang yang paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan yang dipilih adalah yang dianggap relevan dalam memberikan informasi mengenai Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien, Penulis menentukan 3 informan, yaitu Kepala Puskesmas Rawat Inap Kemiling, Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling, Masyarakat Kemiling yang pernah menerima fasilitas layanan Puskesmas Rawat Inap Kemiling.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara natural setting (kondisi yang alamiah), bahwa dalam metode ini peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi mengenai suatu masalah tertentu, atau bertukar ide melalui tanya jawab, sehingga penulis bisa mendapatkan makna dalam suatu topik tersebut. Dengan wawancara penulis akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai situasi dan fenomena yang terjadi di lapangan, yang dimana hal ini tidak bisa ditentukan melalui observasi.

Dalam melakukan wawancara penulis menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan dan mencatat apa yang dikemukakan informan. Penulis melakukan tanya jawab dengan informan yang berkaitan dengan Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien.

2. Observasi

Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian. Observasi adalah instrument yang dipakai untuk melaksanakan pengamatan langsung mengenai fenomena yang ada rangkaian dengan masalah yang bakal membahas dalam penelitian ini. Dari segi teknik perwujudan penumpukan data observasi. Dalam penelitian ini penulis juga turut sebagai participant observation yang dimana penulis mengobservasi kegiatan Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam Meningkatkan kinerja dan profesionalitas pegawai.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berupa gambar, tulisan atau karya-karya seseorang. Dengan dokumentasi penulis dapat mendapatkan data-data atau dokumen-dokumen yang dapat mendukung terhadap penelitian. Yang dimana, penulis mengumpulkan data seperti arsip-arsip Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan

3.7 Teknik Pengolahan Data

Adapun kegiatan dalam pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing Data

Editing data adalah kegiatan dalam penelitian yang dilaksanakan dengan menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitasnya serta dapat segera dipersiapkan pada proses selanjutnya. Dalam proses ini, peneliti mengolah data hasil wawancara dengan disesuaikan pada pertanyaan-pertanyaan pada fokus pedoman wawancara dan memilah serta menentukan data-data yang diperlukan untuk penulisan. Mengolah kegiatan observasi, yaitu peneliti mengumpulkan data-datayang menarik dari hasil pengamatan sehingga dapat ditampilkan dengan baik.

2. Intepretasi Data

Peneliti memberikan jabaran dari berbagai data yang telah melewati proses editing sesuai dengan fokus penelitian. Teknik ini dilakukan dengan menggabungkan hasil analisis data yang diperoleh dengan dibedakan berdasarkan kriteria, pertanyaan ataupun hal khusus lainnya. Pelaksanaan intepretasi dilakukan dengan memberikan penjelasan berupa kalimat yang bersifat narasi dan deskriptif. Data yang telah memiliki makna akan dilakukan analisis data.

3.8 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien, maka mengenai hal tersebut akan di kemukakan disini mengenai analisis data yang bertujuan untuk mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh berdasarkan dari hasil wawancara, observasi,dan dokumentasi.

Setelah mengadakan observasi, penulis mengumpulkan data-data yang didapatkan dari hasil wawancara dan dokumentasi atau sumber yang lain yang terkait dengan Strategi. Pada pengumpulan data dan analisis data secara praktiknya tidak mudah dipisahkan, keduanya dikerjakan bersamaan. Penulis mengumpulkan data dengan cara mengedit data.

Penulis memberikan tanda tertentu pada data yang di dapatkan di lapangan, dandikelompokkan serta mengklarifikasikan data dengan cara mengadakan seleksi data yang terkumpul sesuai dengan sumber data masing-masing, kemudian penulis menyimpulkan data yang didapatkan sehingga hasil penelitian mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Puskesmas Rawat Inap Kemiling

4.1.1. Puskesmas Rawat Inap Kemiling

Puskesmas Kemiling merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Kemiling yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif bersama dengan pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat, maupun sektor-sektor lain yang berkaitan untuk melaksanakan kebijakan kesehatan dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rawat inap Kemiling, yaitu Kelurahan Sumberrejo, Kelurahan Sumberrejo Sejahtera, Kelurahan kemiling Permai, dan Kelurahan Kemiling Raya.

4.1.2. Sejarah Puskesmas Rawat Inap Kemiling

UPT Puskesmas Rawat Inap Kemiling berdiri sejak tahun 1958 bertempat di Kelurahan Sumberejo Kemiling Kec.Tanjungkarang Barat dengan nama Balai Pengobatan (BP) Kemiling dan belum menetap karena masih menumpang di rumah warga. Pada tahun 1965 telah memiliki gedung sendiri yang sederhana dan tanahnya merupakan wakaf dari Yayasan Budi Suci dengan nama *Balai Pengobatan (BP) Kemiling*, adapun program yang dilaksanakan baru Balai Pengobatan dan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). *)Sumber *Ny.Hj.Fatimah*, tokoh masyarakat Kemiling.(Tidak ada Dokumen), Kemudian pada tahun 1984 statusnya dari Balai Pengobatan berubah menjadi Puskesmas Pembantu (Pustu) Kemiling dipimpin oleh seorang Perawat (Ny.Renny Ginting) yang menginduk pada Puskesmas Rawat Jalan Gedung Air Kecamatan Tanjung Karang Barat.

Pada tahun 1986 Pemerintah Kotamadya Dati II Bandar Lampung mengadakan rehab gedung total yang kemudian dibangun gedung

baru, satu unit gedung Puskesmas ,satu unit perumahan dokter dan satu unit perumahan paramedis, kemudian berubah statusnya menjadi Puskesmas Induk Kemiling yang dikepalai oleh seorang dokter umum (dr.Firhat Esfandiari).

Pada tahun 1998 Pemerintah Kotamadya Dari II Bandar Lampung berubah nama menjadi Pemerintah Kota Bandar Lampung. Pada tahun 2002 Pemerintah Kota Bandar Lampung mengadakan pemekaran wilayah Kecamatan Tanjungkarang Barat menjadi 2 Kecamatan yaitu ;

1. Kecamatan Tanjungkarang Barat
2. Kecamatan Kemiling

Puskesmas Kemiling berada di wilayah Kecamatan Kemiling dengan memiliki wilayah kerja 3 Kelurahan yaitu ;

1. Kelurahan Sumber Rejo
2. Kelurahan Langkapura
3. Kelurahan Kemiling Permai.

Kemudian berdasarkan *Perda No.04 tahun 2012 pada bulan September 2012* Pemerintah Kota Bandar Lampung mengadakan pemekaran wilayah lagi, Kecamatan Kemiling menjadi dua Kecamatan yaitu ;

1. Kecamatan Kemiling
2. Kecamatan Langkapura

Puskesmas Kemiling berada di Kecamatan Kemiling dengan wilayah kerja 4 kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Sumber Rejo
2. Kelurahan Sumberrejo Sejahtera
3. Kelurahan Kemiling Permai
4. Kelurahan Kemiling Raya

Kemudian berdasarkan *Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor: 209/IV.41/HK/2012 tanggal 27 Februari 2012* Puskesmas Kemiling yang sebelumnya puskesmas Rawat Jalan statusnya berubah menjadi Puskesmas Rawat Inap dengan nama UPT Puskesmas Rawat Inap Kemiling .

Adapun yang pernah menjabat sebagai Pimpinan Puskesmas Kemiling dari tahun 1958 s/d sekarang adalah :

1. Renny Ginting dari Tahun 1984 s/d 1986
2. dr.Firhat Esfandiari dari Tahun 1986 s/d.tahun 1988
3. dr.H.M.Harun Akib dari Tahun 1988 s/d 1995
4. dr.Gomal Marpaung dari Tahun 1995 s/d 1996
5. dr.Endang Sri Handayani dari Tahun 1996 s/d 1997
6. drg.Lis Yunita Pohan dari Tahun 1997 s/d 1998
7. drg.Rekso dari Tahun 1998 s/d Agustus 2006
8. dr.Endang Rosanti M.Kes. dari Agustus 2006 s/d Juni 2019
9. dr Hany Musliha dari Juni 2019 s/d sekarang

4.1.3. Visi Misi Puskesmas Rawat Inap Kemiling

a) Visi

“Menjadi Puskesmas dengan Pelayanan Bermutu Menuju Masyarakat Kemiling Sehat”

b) Misi

- Memberikan pelayanan kesehatan yang merata dan profesional
- Menerapkan sistem manajemen yang berkualitas
- Mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang disiplin dan profesional
- Mengutamakan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan.
- Menjadi puskesmas dengan program ramah anak

c) Motto

Kesembuhan dan Kepuasan Anda adalah Kebahagiaan Kami.

d) Tata Nilai

S : Semangat
 I : Inovatif
 G : Gotong Royong
 E : Empati
 R : Ramah Tamah

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian yang akan diuraikan pada bab ini merupakan data hasil dari wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk perolehan data terkait Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam meningkatkan Kepuasan Pasien. Kemudian dianalisis dengan menggunakan konsep-konsep yang ada pada bab kedua sehingga nantinya akan menjawab penelitian ini. Untuk Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam meningkatkan Kepuasan Pasien menggunakan konsep Strategi menurut Quinn yang melihat konsep Strategi dari tiga Indikator, yaitu: Tujuan Organisasi, Kebijakan Organisasi, Program/Aksi Utama Organisasi.

Alasan peneliti menggunakan konsep strategi menurut Quinn ialah karena melihat dari aspek-aspek indikator yang mana sebuah pemecahan masalah dapat dinilai dari strategi yang dibentuk; *Pertama*, tujuan organisasi bentuk untuk mencapai atau merealisasikan keinginan atau cita-cita bersama dari tiap anggota organisasi untuk mendapatkan keberhasilan sesuai dengan Visi Misi yang ada, serta untuk mengatasi terbatasnya kemandirian dan kemampuan untuk mencapai tujuan bersama. *Kedua*, kebijakan menjadikan sebuah kajian untuk merujuk pada proses pembuatan keputusan penting untuk mencapai sebuah target dan sasaran yang sudah direncanakan. *Ketiga*, Program/Aksi Utama Organisasi merupakan turunan dari sebuah kebijakan yang nantinya akan diadakan kegiatan kerja yang sudah direncanakan dan sudah dirancang sesuai dengan kesepakatan bersama untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Program yang dibuat secara terarah, sebab akan menjadi pegangan suatu organisasi dalam mencapai sebuah target/sasaran dari tujuan suatu organisasi. Sebagai jalan untuk melihat Strategi Kinerja dan Profesionalitas Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam meningkatkan Kepuasan Pasien, peneliti

menggunakan konsep Strategi menurut Quinn yang memuat 3 indikator strategi. Maka Informan penelitian yang cocok dalam permasalahan-permasalahan penelitian ini adalah: Pertama, Kepala Puskesmas Rawat Inap Kemiling. Kedua, Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling. Ketiga, Masyarakat yang pernah menggunakan fasilitas pelayanan Puskesmas Rawat Inap Kemiling. Serta untuk mendukung data tersebut ditambah dengan observasi serta dokumentasi baik berupa data maupun hasil studi dokumen yang dilakukan di lapangan.

4.2.1 Tujuan Organisasi

Sejak didirikannya, Puskesmas Rawat Inap Kemiling memiliki tujuan menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif bersama dengan pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat, maupun sektor-sektor lain yang berkaitan untuk melaksanakan kebijakan kesehatan dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rawat inap Kemiling.

Promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif adalah empat pendekatan penting dalam dunia kesehatan. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai keempat pendekatan tersebut:

- **Promotif:** Serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan. Promosi kesehatan adalah proses meningkatkan kesehatan masyarakat melalui berbagai kegiatan edukatif, preventif, dan pemberdayaan individu dan kelompok. Kegiatan yang bersifat promosi kesehatan mencakup penyuluhan, kampanye kesehatan, dan upaya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan.
- **Preventif:** Segala bentuk tindakan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya penyakit atau gangguan kesehatan. Upaya preventif dapat dilakukan dengan cara memperbaiki lingkungan hidup,

memperbaiki gizi dan sanitasi, melakukan imunisasi, serta melakukan tindakan medis lainnya.

- **Kuratif:** Segala bentuk tindakan medis yang dilakukan untuk menyembuhkan penyakit atau gangguan kesehatan. Tindakan kuratif dapat dilakukan dengan cara memberikan obat-obatan atau melakukan operasi.
- **Rehabilitatif:** Segala bentuk tindakan medis atau nonmedis yang dilakukan untuk memulihkan kondisi fisik atau mental seseorang setelah mengalami penyakit atau gangguan kesehatan. Tindakan rehabilitatif dapat dilakukan dengan cara memberikan terapi fisik atau psikologis.

Dalam upaya menangani dan melayani pasien, pegawai puskesmas tentu berpedoman pada tujuan-tujuan puskesmas tersebut, pegawai puskesmas harus mampu melakukan promosi kepada masyarakat terkait jenis-jenis pelayanan yang ada di puskesmas kemiling. Pegawai juga harus bisa memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait pencegahan suatu penyakit tertentu. Selain itu petugas puskesmas juga dituntut untuk bisa menangani pasien yang datang ke puskesmas dengan ilmu yang mereka miliki serta melakukan pemulihan fisik dan mental pasien pasca sakit.

4.2.2 Kebijakan Organisasi

Kebijakan merupakan sebuah hal yang sangat penting dalam kinerja dan profesionalitas pegawai, maka puskesmas telah berupaya semaksimal mungkin untuk menanganinya. Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam meningkatkan kinerja dan profesionalitas pegawai telah memiliki kebijakan penal dan non-penal. Kebijakan penal lebih menitik beratkan pada represif atau sesudah kegiatan terjadi, sedangkan kebijakan non-penal menitik beratkan preventif atau sebelum kejahatan terjadi.

Kebijakan yang dibentuk sebelum kejadian (non-penal) adalah

penetapan Standar Operasional Pegawai (SOP) Puskesmas Rawat Inap Kemiling, dengan adanya SOP ini, pihak puskesmas berharap agar nantinya pegawai menjalankan tugas dan kewajibannya dengan terarah dan tidak keluar dari tugas yang seharusnya dijalankan. SOP ini juga menjadi panduan bagi pegawai untuk bagaimana mereka bertindak dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kebijakan yang dibentuk setelah kejadian (penal) adalah bentuk pengawasan dan evaluasi. Pengawasan dilakukan dalam rangka memantau agar kebijakan yang telah ditetapkan dapat terlaksana dan semua bentuk kegiatan tetap dilaksanakan dengan sejalan pada tujuan utama organisasi. Sedangkan evaluasi berguna untuk menyusun rencana perbaikan dan peningkatan ke depannya.

Dalam melaksanakan kegiatannya, Puskesmas Rawat Inap Kemiling berpedoman pada kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat yang dikenal dengan sebutan Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dinyatakan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama. Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dinas kesehatan kabupaten/kota, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota. Agar Puskesmas dapat mengelola upaya kesehatan dengan baik dan berkesinambungan dalam mencapai tujuannya, maka Puskesmas harus menyusun rencana

kegiatan untuk periode 5 (lima) tahunan yang selanjutnya akan dirinci lagi ke dalam rencana tahunan Puskesmas sesuai siklus perencanaan anggaran daerah. Semua rencana kegiatan baik 5 (lima) tahunan maupun rencana tahunan, selain mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan kabupaten/kota harus juga disusun berdasarkan pada hasil analisis situasi saat itu (evidence based) dan prediksi kedepan yang mungkin terjadi. Proses selanjutnya adalah penggerakan dan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kegiatan/program yang disusun, -7- kemudian melakukan pengawasan dan pengendalian diikuti dengan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan (Corrective Action) dan diakhiri dengan pelaksanaan penilaian hasil kegiatan melalui penilaian kinerja Puskesmas.

4.2.3 Program Organisasi

Aksi utama organisasi merupakan turunan dari sebuah kebijakan organisasi yang nantinya akan diadakan kegiatan kerja yang sudah direncanakan dan sudah dirancang sesuai dengan kesepakatan bersama untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Program dalam suatu organisasi dibuat secara terarah, sebab akan menjadi pegangan organisasi dalam mencapai sebuah tujuan suatu organisasi. Program kerja dibuat berdasarkan atas kerangka yang telah disusun secara matang, ada beberapa program puskesmas dalam meningkatkan kinerja dan profesionalitas pegawainya :

- 1) Menerapkan kebijakan tunjangan kinerja. Tunjangan kinerja adalah penghasilan tambahan yang diberikan kepada pegawai sebagai penghargaan atas prestasi kerja yang telah dicapai .
- 2) Memberikan arahan yang jelas, memberi tahu mereka tentang area yang perlu ditingkatkan, dan memberikan panduan yang konkret untuk memperbaiki kinerja mereka

- 3) Pelatihan dan sertifikasi juga dapat membantu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, penelitian Strategi Peningkatan Kinerja dan Profesionalitas Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam Mewujudkan Kepuasan Pasien (Studi Kasus : Puskesmas Rawat Inap Kemiling) dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Tujuan Organisasi dari Puskesmas Rawat Inap Kemiling menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif bersama dengan pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat, maupun sektor-sektor lain yang berkaitan untuk melaksanakan kebijakan kesehatan dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rawat inap Kemiling.
- 2) Kebijakan Puskesmas Rawat Inap Kemiling adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dinyatakan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama. Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dinas kesehatan kabupaten/kota, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota.
- 3) Program Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam meningkatkan kinerja dan profesionalitas pegawai adalah Menerapkan kebijakan tunjangan kinerja. Tunjangan kinerja adalah penghasilan tambahan yang diberikan kepada pegawai sebagai penghargaan atas prestasi kerja yang telah dicapai . Memberikan arahan yang jelas, memberi tahu mereka tentang area yang perlu ditingkatkan, dan memberikan panduan yang konkret untuk memperbaiki kinerja mereka Pelatihan dan sertifikasi juga dapat membantu

meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien_.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Kinerja dan Profesionalitas Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kemiling dalam Mewujudkan Kepuasan Pasien (Studi Kasus : Puskesmas Rawat Inap Kemiling)”, maka ada beberapa saran yang direkomendasikan oleh peneliti antara lain:

- 1) Pihak Puskesmas Rawat Inap Kemiling harus rutin mengadakan pelatihan guna meningkatkan kinerja dan profesionalitas pegawai puskesmas tersebut
- 2) Pegawai yang bertugas dan bertanggung jawab melakukan komunikasi langsung dengan masyarakat, mengadakan kotak saran di puskesmas dan menyediakan tempat penyampaian saran secara online juga guna mengetahui keinginan masyarakat yang berfungsi meningkatkan kualitas dan profesionalitas pegawai

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia;Teori,Konsep Dan Indikator* (Edisi Ke 2). Zanaf Publishing.

Andilie, Under. (2013). *Etika penyusunan program kerja dalam struktur*

Ayuningtyas, Dumilah. (2014). *Kebijakan Kesehatan Prinsip dan Praktik*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.

Banjarnegara, D. (2021). *Profil Kesehatan Tahun 2021*

Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Gadjah Mada University 100 Press.

Edi Suharto. (2014). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat (Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial & Pekerjaan Sosial)*, PT.Refika Aditama.
pemerintahan, Jakarta: Bumi Aksara

Siagian, S. P. (2012). *Teori Pengembangan Organisasi (7th Ed.)*. Bumi Aksara.

Sinurat, H. P. (2022). *Pengembangan Kompetensi Sebagai Pemenuhan Kesejahteraan Asn. Lan*. <https://Lan.Go.Id/>

Sudarmanto. (2015). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi Sdm*. Pustaka Belajar

Sutrisno, E. (2016). *Budaya Organisasi (Ke-5) (5th Ed.)*. Prenada Media Group.

Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (8th Ed.)*. Kencana

Jurnal :

As Siddiq, T. R. (2022). *PENGARUH DISIPLIN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Kasus Karyawan Puskesmas Pulogadung Jakarta)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

ASTUTI, E. E. (2019). *PENGARUH PROFESIONALISME, IKLIM KERJA DAN INTEGRITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS RAMBAH* (Doctoral dissertation, Universitas Pasir Pengaraian).

Jaya, I., & Syarufudin, I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung A-RSCM Jakarta. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 37-41.

Khalida, K., & Dompak, T. (2019). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BULANG KECAMATAN BULANG. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).

Ningsih, Y. R., & Yarti, F. (2023, January). ANALISIS PENGARUH PENGAWASAN, PROFESIONALISME, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. In *SeNaSPU: Seminar Nasional Sekolah Pascasarjana* (Vol. 1, No. 1, pp. 243-258).

Putra, H. D. W. S. (2015). *Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Eksplanatif Tentang Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pacar Keling Surabaya)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

RIFQIANDITA, A. (2023). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Uptd Puskesmas Susukan 1 Kabupaten Banjarnegara* (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).

Sjarlis, S. (2022). Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan melalui Kualitas Pelayanan dan Kerja Tim di Puskesmas

Jongaya Kota Makassar. *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)*, 2(2), 184-195.

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasuspada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.

Winarni, N. A. Y. L., & Bhudianto, W. (2014). Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) Di Puskesmas Jayengan Kota Surakarta. *Transformasi*, 2(26).

Web :

[Home – Puskesmas Rawat Inap Kemiling \(puskesmaskemiling.com\)](http://puskesmaskemiling.com)