



Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat di Puskesmas Kupang Kota

Mirel Leiwakabessy¹, Maria M. Lino², Aspri Budi Oktavianto³

¹²³ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni, 2025

Revised Juni, 2025

Accepted Juni, 2025

Available online Juni, 2025

leiwakabessymirel@gmail.com,

marialino@staf.undana.ac.id,

aspribudi@staf.undana.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Kupang Kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian mengacu pada indikator kinerja menurut T.R. Mitchel, yaitu kualitas pelayanan, komunikasi, dan kecepatan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar petugas telah menjalankan tugas sesuai standar operasional, masih ditemukan beberapa kendala, seperti penggunaan ponsel saat jam kerja, ketidaktepatan waktu, serta kurangnya komunikasi yang jelas kepada pasien. Selain itu, pelayanan yang cepat belum sepenuhnya diimbangi dengan ketepatan penyampaian informasi yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam aspek etika profesionalisme, pelatihan komunikasi interpersonal, dan pengawasan kinerja secara berkala untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Kata Kunci: Kinerja Petugas Kesehatan; Kualitas Pelayanan; Komunikasi; Kecepatan; Puskesmas

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of health workers in delivering health services to the public at Puskesmas Kupang Kota. This research uses a descriptive qualitative approach with data collected through observation, interviews, and documentation. The research focuses on performance indicators proposed by T.R. Mitchel, namely service quality, communication, and service speed. The results indicate that although most health workers perform their duties according to operational standards, several challenges remain, such as mobile phone use during working hours, lack of punctuality, and unclear communication with patients. Additionally, the speed of service is not always balanced with the accuracy of information provided. Therefore, improvements in professional ethics, interpersonal communication training, and regular performance monitoring are needed to enhance public satisfaction with health services.

Keywords: Health Worker Performance; Service Quality; Communication; Speed; Community Health Center

1. PENDAHULUAN

Bagi suatu instansi Pemerintah, sumber daya manusia yang tergabung membentuk suatu kapasitas kekuatan merupakan kekayaan yang harus didayagunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan instansi Pemerintah yang telah ditetapkan, salah satu cara yang dapat ditempuh untuk mendayagunakan semua aspek kekayaan tersebut adalah dengan mengoptimalkan

*Corresponding author

E-mail addresses: leiwakabessymirel@gmail.com



kemampuan, keterampilan, kecakapan, semangat kerja dan produktivitas kerja dari setiap pegawai (PP No. 11 Tahun 2017).

Menurut Daryanto (2014:135) Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau berbagai kegiatan yang mempunyai sifat tidak dapat terlihat (tidak kasat mata) terjadi karena terdapat interaksi antara pelanggan dengan pegawai ataupun ada hal tertentu yang telah perusahaan sediakan. Menangani permasalahan dari pelanggan merupakan salah satu hal yang dimaksudkan dalam memberi pelayanan kesehatan.

Petugas kesehatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan, untuk itu perlu diperhatikan kinerja petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pelayanan Petugas Kesehatan merupakan bentuk pelayanan profesional dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat kepetugas kesehatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dan pengunjung/masyarakat baik secara sehat maupun sakit. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan seperti rumah sakit ataupun puskesmas tempat petugas kesehatan bekerja senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme petugas Kesehatan.

Tenaga kesehatan mempunyai kontribusi besar dalam mencapai kinerja Puskesmas. Oleh karena itu, mutu petugas tenaga kesehatan akan terus ditingkatkan profesionalismenya secara berkesinambungan. Puskesmas berada pada tingkat dasar dalam instansi Pemerintah kesehatan dimana tenaga kesehatan bekerja sama untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan.

Menurut T.R. Mitchel (1987), indikator kinerja petugas Kesehatan di Puskesmas terbagi atas 5, yaitu kualitas pekerjaan, komunikasi, ketepatan waktu, kemampuan serta inisiatif. a) Kualitas pekerjaan berfokus pada penilaian kualitas pekerjaan yang dapat terlihat sejauh mana kontribusi yang dilakukan oleh pegawai terhadap organisasi. b) Komunikasi berfokus dalam suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita, dimana dalam suatu organisasi komunikasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan karena tanpa adanya komunikasi, organisasi tersebut tidak akan berkembang. c) Ketepatan Waktu merupakan aspek yang menekankan bagaimana cara bertindak para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. d) Kemampuan berfokus dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang maksimal. e) Inisiatif merupakan kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, serta mengembangkan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi dan dalam memperbesar tanggung jawab dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya. Apabila ke-lima indikator tersebut berjalan dengan baik, maka pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Kesehatan kepada pengunjung akan mengalami peningkatan yang baik sehingga para pengunjung di puskesmas tersebut merasa puas. Siagian (1995:227) menyatakan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Sedangkan menurut Kasmir (2016:182) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Puskesmas Kupang Kota merupakan bagian dari kota Kupang yang dibentuk berdasarkan undang-undang tahun 1996 pada tanggal 25 april 1996. Puskesmas ini terletak antara $10^{\circ} 36' 14''$ - $10^{\circ} 39' 58''$ LS dan antara $123^{\circ} 32' 23''$ - $123^{\circ} 37' 01''$ BT. Dengan batas, Sebelah utara berbatasan dengan laut timor, Sebelah Selatan berbatasan dengan kelurahan oetete dan oebobo, Sebelah barat, berbatasan dengan kelurahan fatufeto dan mantasi, Sebelah Timur, berbatasan dengan kelurahan tode kisar. Luas wilayah kerja Puskesmas Kupang Kota adalah $18,5 \text{ km}^2$ yang terdiri



dari lima kelurahan yaitu Kelurahan airmata, Lahi Lai Bissi Kopan (LLBK), Solor, Bonipoi, dan Merdeka.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Puskesmas dalam menjalankan fungsinya dapat melalui penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya, selain itu Puskesmas juga memiliki fungsi sebagai wahana pendidikan Tenaga Kesehatan (Lestary, 2020).

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang telah dilakukan calon peneliti, terdapat beberapa masalah yang terjadi di Puskesmas Kupang Kota yang disampaikan oleh beberapa Pengunjung/masyarakat, diantaranya pengarahannya dari petugas terkait dengan rujukan yang dilakukan oleh masyarakat kurang jelas, Penangan yang diberikan Petugas puskesmas Kupang Kota kurang memuaskan, sikap petugas di Puskesmas Kupang Kota kurang ramah, serta jam pulang kerja para Petugas/pegawai di puskesmas Kupang Kota tidak sesuai jadwal yang ada.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan maka dilakukan penelitian tentang “Analisis Kinerja Petugas Kesehatan di puskesmas kupang kota” dari penelitian ini diharapkan dapat menganalisis bagaimana kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja dan Kesehatan

Kinerja merupakan aspek fundamental dalam mengevaluasi produktivitas individu maupun organisasi. Siagian (1995:227) menyatakan bahwa kinerja adalah kemampuan menyeluruh seseorang dalam bekerja untuk mencapai tujuan secara optimal dengan pengorbanan minimal. Definisi ini menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas kerja. Sementara itu, Kasmir (2016:182) mengartikan kinerja sebagai hasil kerja dan perilaku kerja individu dalam menyelesaikan tugas-tugas dalam periode waktu tertentu. Rivai dan Basri dalam Masram (2017:138) menambahkan bahwa kinerja adalah ukuran keberhasilan seseorang berdasarkan standar hasil kerja, target, atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama.

Kesehatan, di sisi lain, dipahami sebagai kondisi seimbang secara fisik, mental, dan sosial. WHO (1948) merumuskan kesehatan sebagai keadaan sejahtera menyeluruh, bukan sekadar ketiadaan penyakit atau kelemahan. Pandangan ini diperluas oleh Notoatmodjo (2012) yang menyebut kesehatan sebagai keadaan dinamis yang memungkinkan individu menjalankan fungsi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual secara optimal. Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 1992, kesehatan dimaknai sebagai kesejahteraan badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan seseorang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Mu'rifah (2007:1.4) juga menekankan bahwa menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan pribadi merupakan tanggung jawab individu dalam batas-batas kemampuannya.

Fokus Kinerja

Fokus utama dalam pengukuran kinerja, khususnya dalam sektor pelayanan kesehatan, berkaitan dengan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Menurut Mangkunegara (2011:75), indikator fokus kinerja mencakup kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Keempat unsur ini merupakan tolok ukur utama yang mencerminkan profesionalisme dan efisiensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. T.R. Mitchel dalam Widiati (2021) mengidentifikasi fokus kinerja dalam pelayanan kesehatan dari perspektif kualitas



pelayanan, kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, kapasitas atau kompetensi kerja, serta inisiatif dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul selama proses pelayanan. Aspek-aspek ini penting untuk memastikan layanan kesehatan yang berkelanjutan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh berbagai faktor pendukung. Menurut Mangkunegara (2015:67), faktor utama yang memengaruhi kinerja mencakup kemampuan (ability) dan motivasi. Kemampuan mencakup IQ dan pendidikan yang sesuai dengan posisi kerja, sedangkan motivasi berasal dari sikap pegawai terhadap situasi kerja. Harbani Pasolong (2010:186) menambahkan bahwa kemampuan, energi, teknologi, kompensasi, kejelasan tujuan, dan rasa aman merupakan determinan penting kinerja. Faktor-faktor tersebut memengaruhi kesiapan individu dalam merespon tuntutan kerja. Mahsun (2006) menyatakan bahwa kinerja adalah representasi pencapaian tujuan organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis. Selain itu, Soesilo (2000) menunjukkan bahwa struktur organisasi, kebijakan manajemen, sumber daya manusia, sistem informasi, dan sarana-prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap capaian kinerja organisasi. Pudjirahardjo (2003) juga menegaskan pentingnya lingkungan eksternal sebagai variabel yang turut menentukan kinerja pegawai.

Puskesmas

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan. Dinata (2018) menyebut Puskesmas sebagai organisasi kesehatan fungsional yang mengembangkan kesehatan masyarakat sekaligus membina peran serta masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 dan No. 43 Tahun 2019, Puskesmas menjalankan fungsi promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Fokus utamanya adalah penyediaan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terintegrasi, dan berkesinambungan, baik untuk individu maupun komunitas di wilayah kerjanya.

Tugas utama Puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan di wilayah kerjanya guna mendukung tercapainya pembangunan kesehatan nasional. Dalam fungsinya, Puskesmas menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) (Lestary, 2020). Menurut Aswar (2019), dalam pelaksanaan UKM, Puskesmas bertanggung jawab atas kegiatan promotif dan preventif dengan melibatkan masyarakat secara aktif. Sedangkan dalam pelaksanaan UKP, unit kefarmasian dan laboratorium memiliki peran penting dalam memastikan kualitas pelayanan dasar yang aman dan bermutu (Notoatmodjo, 2007). Pelayanan ini meliputi pendekatan yang berorientasi pada individu dan komunitas, keselamatan pasien dan petugas, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, hingga pencatatan dan evaluasi mutu pelayanan secara berkala.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial yang terjadi, khususnya terkait dengan kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan ini menekankan pada proses, makna, dan pemahaman yang bersifat alami dan kontekstual terhadap fenomena yang sedang diteliti (Sugiyono, 2017). Peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam proses pengumpulan dan analisis data, serta melakukan pengamatan langsung terhadap situasi lapangan. Pendekatan deskriptif kualitatif dianggap sesuai karena mampu



menggambarkan dan menafsirkan perilaku dan interaksi sosial yang terjadi dalam lingkungan kerja petugas kesehatan di Puskesmas Kupang Kota.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data ini berupa kata-kata, pendapat, pernyataan, dan narasi yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018), data kualitatif diperoleh dari berbagai sumber dan cenderung berbentuk deskriptif, bukan angka atau statistik. Dalam konteks penelitian ini, data yang dikumpulkan memberikan informasi tentang pengalaman, pandangan, dan persepsi baik dari petugas kesehatan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sumber data terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara dengan kepala puskesmas, tenaga medis, admin, dan masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan. Data ini bersifat langsung karena peneliti sendiri yang menggali informasi dari para informan yang relevan. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen pendukung seperti struktur organisasi, profil puskesmas, catatan kegiatan, serta laporan pelayanan yang tersedia secara administratif (Sugiyono, 2008).

Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik utama yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati perilaku petugas dalam memberikan pelayanan serta interaksi dengan masyarakat. Menurut Riyanto (2010:96), observasi adalah metode yang melibatkan seluruh indra peneliti, terutama penglihatan dan pendengaran, guna menangkap fenomena nyata yang sedang berlangsung.

Teknik wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) dengan para informan yang dipilih berdasarkan teknik purposive dan accidental sampling. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi detail mengenai kinerja dan tantangan petugas kesehatan dalam menjalankan tugasnya. Hadi dalam Rahman (2021) menyatakan bahwa subjek wawancara dianggap sebagai individu yang paling mengetahui tentang dirinya dan lingkungannya, sehingga informasi yang diberikan dapat dipercaya dan valid.

Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat data dari observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan meliputi laporan kegiatan, arsip foto, struktur organisasi, dan dokumen administratif lainnya. Menurut Sugiyono (2017), dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk merekam peristiwa masa lalu yang memiliki relevansi dengan topik penelitian.

Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif interaktif. Proses analisis ini mengikuti model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah data yang relevan dan merangkum temuan penting dari lapangan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif yang sistematis untuk mempermudah pemahaman. Tahap akhir yaitu menarik kesimpulan yang bersifat sementara dan dilakukan verifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung (Miles & Huberman, 1992).



Melalui teknik analisis ini, peneliti berupaya memahami makna yang terkandung dalam interaksi sosial antara petugas kesehatan dan masyarakat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dalam konteks pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kupang Kota.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Rivai dan Basri dalam Masram (2017:138), kinerja dapat dipahami sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas. Kinerja ini diukur dengan membandingkan hasil aktual dengan berbagai parameter yang telah ditentukan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran yang ditetapkan, serta kriteria yang telah disepakati bersama.

Sementara itu, menurut T.R. Mitchel dalam Widiati (2021), kinerja pegawai dapat dievaluasi berdasarkan sejumlah indikator utama, antara lain: kualitas pelayanan, komunikasi, dan kecepatan kerja. Berikut penjabaran mendalam dari masing-masing indikator beserta sub-sub indikatornya, yang juga diperkuat oleh hasil observasi lapangan di Puskesmas Kupang Kota.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai, yang dinilai memuaskan atau tidak dari sudut pandang pengguna layanan. Kualitas ini menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai efektivitas kinerja aparatur pelayanan publik. Indikator kualitas pelayanan terdiri dari beberapa sub-aspek sebagai berikut:

Pertama, kualitas kerja. Kualitas kerja menunjukkan sejauh mana hasil kerja seorang pegawai memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini mencakup unsur ketelitian, kerapian, ketepatan prosedur, serta kemampuan menyelesaikan tugas dengan baik. Sebagaimana dijelaskan oleh Gomes (2003), kualitas kerja merupakan hasil yang diukur berdasarkan kesesuaian dengan standar dan akurasi dalam pelaksanaan. Berdasarkan hasil observasi peneliti di Puskesmas Kupang Kota, ditemukan bahwa sebagian pegawai kurang menunjukkan kualitas kerja yang optimal. Hal ini ditunjukkan oleh perilaku beberapa pegawai yang menggunakan ponsel saat jam pelayanan, serta kurang ramah dalam menyambut pengunjung. Meskipun demikian, pegawai tetap menjalankan tugas pokoknya dalam memberikan pelayanan.

Kedua, kuantitas kerja. Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan dalam periode waktu tertentu. Mangkunegara (2005) mendefinisikan kuantitas kerja sebagai jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan sesuai waktu yang tersedia, yang menggambarkan tingkat produktivitas individu. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, pegawai Puskesmas menunjukkan kuantitas kerja yang cukup baik. Meskipun jumlah pengunjung cukup banyak dan menyebabkan beban kerja meningkat, para pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan hingga semua pengunjung terlayani.

Ketiga, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara baik. Pelayanan kesehatan yang baik mencerminkan layanan yang aman, efektif, adil, dan berpusat pada kebutuhan pasien. WHO (2006) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang memberikan manfaat optimal, dilakukan oleh tenaga profesional, dan sesuai standar pelayanan. Azwar (2012) menambahkan bahwa mutu pelayanan ditentukan oleh teknis dan cara penyampaian. Observasi peneliti mengindikasikan bahwa secara umum, pelayanan di Puskesmas Kupang Kota sudah cukup baik, namun masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai sikap beberapa pegawai yang dirasa kurang ramah.



Keempat, kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pengunjung merupakan persepsi mereka terhadap kualitas layanan dibandingkan dengan harapan awal. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kepuasan terjadi ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini berpengaruh terhadap loyalitas dan kepercayaan pasien. Hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan dari sebagian pengunjung, yang disebabkan oleh penjelasan yang tergesa-gesa dari petugas serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan yang berlaku di Puskesmas Kupang Kota.

2. Komunikasi

Komunikasi adalah kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi secara efektif dan menerima masukan secara terbuka dari pengunjung. Dalam pelayanan publik, komunikasi yang baik sangat penting untuk menciptakan interaksi yang transparan, empatik, dan informatif. Terdapat dua sub-indikator yang menjadi fokus utama dalam aspek ini:

Pertama, kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas. Informasi yang jelas membantu pengunjung memahami prosedur pelayanan serta mengambil keputusan yang tepat. Effendy (2003) menyatakan bahwa komunikasi efektif ditandai dengan kejelasan pesan yang tidak menimbulkan interpretasi ganda. Namun, dari observasi peneliti, ditemukan bahwa sebagian pegawai Puskesmas Kupang Kota belum memberikan informasi dengan cukup jelas karena cenderung tergesa-gesa dalam penjelasannya, yang dapat menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat.

Kedua, keterbukaan terhadap saran atau masukan dari pengunjung. Hal ini mencerminkan sikap pelayanan yang partisipatif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Robbins (2006), mendengarkan umpan balik merupakan bagian integral dari komunikasi organisasi yang sehat. Berdasarkan pengamatan peneliti, terdapat kotak saran di lingkungan Puskesmas Kupang Kota yang dapat digunakan pengunjung untuk menyampaikan masukan. Ini menunjukkan adanya mekanisme formal yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan.

3. Kecepatan

Kecepatan dalam pelayanan mencakup kemampuan pegawai dalam merespons dan menyelesaikan tugas secara cepat dan efisien. Ini mencerminkan efisiensi proses serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Sub-indikator kecepatan meliputi:

Pertama, responsivitas atau cepat tanggap. Responsivitas menunjukkan kesiapan petugas untuk segera merespons permintaan atau pertanyaan dari pengunjung. Menurut Parasuraman dkk. (1988), responsivitas merupakan salah satu dimensi utama kualitas layanan. Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar petugas Puskesmas cukup responsif, meskipun sering kali penjelasan diberikan secara terburu-buru karena tingginya jumlah pengunjung.

Kedua, ketepatan waktu. Ketepatan waktu merujuk pada konsistensi layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tjiptono (2006) menekankan bahwa pelayanan yang tepat waktu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Dari hasil observasi, ditemukan bahwa beberapa petugas tidak hadir sesuai jam pelayanan, yang menunjukkan kurangnya integritas dalam hal kedisiplinan waktu dan berdampak pada pelayanan secara keseluruhan.

Ketiga, kemampuan pegawai dalam bekerja secara cepat dan tepat. Hal ini mencakup tiga aspek tambahan, yakni:

Kemampuan bekerja dengan cepat, yang menunjukkan efisiensi dan kecepatan dalam penyelesaian tugas tanpa mengorbankan kualitas layanan. Namun, kecepatan ini tidak selalu



berbanding lurus dengan kepuasan pengguna, sebagaimana ditemukan dalam observasi bahwa penjelasan yang terlalu cepat justru menyulitkan pemahaman pengunjung.

Keterampilan yang tepat, yang menunjukkan penguasaan teknis dan prosedural oleh petugas. Menurut Mathis dan Jackson (2006), keterampilan diperoleh melalui pelatihan dan pengalaman, dan merupakan fondasi penting dalam menunjang profesionalisme kerja. Observasi menunjukkan bahwa petugas memiliki keterampilan memadai dan menjalankan prosedur sesuai standar operasional.

Kemampuan menunjukkan empati, yakni kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan emosional pengunjung. Goleman (2000) menekankan bahwa empati merupakan bagian dari kecerdasan emosional yang berperan penting dalam pelayanan publik. Meskipun belum dijelaskan dalam data observasi, kemampuan empati menjadi unsur penting yang perlu dikaji lebih lanjut dalam pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Petugas Kesehatan di Puskesmas Kupang Kota Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Komunikasi, dan Kecepatan Layanan

Kinerja petugas kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan dasar seperti puskesmas. Di Puskesmas Kupang Kota, hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum petugas telah menjalankan tugas sesuai prosedur yang berlaku. Namun, tingkat kepuasan masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan pelayanan yang diterima menjadi indikator adanya celah dalam pelaksanaan tugas yang perlu diperbaiki. Tiga aspek utama yang menjadi fokus dalam menilai kinerja petugas meliputi kualitas pelayanan, komunikasi, dan kecepatan, sebagaimana dirumuskan dalam indikator kinerja menurut T.R. Mitchel.

Pada aspek **kualitas pelayanan**, petugas kesehatan dinilai telah menunjukkan kinerja teknis yang cukup memadai. Tugas pokok mereka umumnya dijalankan sesuai dengan standar operasional. Namun demikian, masih ditemukan perilaku yang mencerminkan kurangnya profesionalisme, seperti penggunaan ponsel saat jam kerja dan sikap kurang ramah terhadap pasien. Hal ini memberi kesan negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Meskipun kuantitas kerja terjaga, kualitas hubungan interpersonal antara petugas dan pasien, khususnya dalam bentuk pendekatan humanis dan empati, masih kurang maksimal. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek etika pelayanan publik.

Indikator **komunikasi** juga menjadi titik lemah dalam kinerja petugas kesehatan. Sebagian besar petugas belum mampu menyampaikan informasi medis secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan pemahaman. Penjelasan yang tergesa-gesa serta minimnya komunikasi dua arah menghambat terciptanya pelayanan yang informatif dan partisipatif. Meskipun tersedia kotak saran sebagai sarana masukan, efektivitas media ini bergantung pada keterbukaan petugas dalam menerima kritik dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi yang empatik dan berbasis pelayanan prima perlu diintegrasikan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia di puskesmas.

Sementara itu, dari sisi **kecepatan pelayanan**, Puskesmas Kupang Kota menunjukkan tingkat responsivitas yang cukup baik. Petugas umumnya cepat dalam menangani pasien, namun kecepatan ini tidak selalu diiringi dengan ketepatan penyampaian informasi. Hal ini menyebabkan sebagian pasien merasa kebingungan selama proses pelayanan. Di samping itu, masalah kedisiplinan waktu, seperti keterlambatan datang dan memulai pelayanan, menjadi kendala lain yang turut menurunkan efisiensi kerja. Kecepatan yang bersifat teknis perlu dilengkapi dengan



kesadaran etis dan kepedulian terhadap kenyamanan pasien agar pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga tepat dan bermakna secara emosional.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat sejumlah capaian positif dalam kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Kupang Kota, masih terdapat aspek mendasar yang harus diperbaiki. Pelayanan kesehatan yang ideal tidak hanya mengandalkan ketepatan prosedur dan kecepatan, tetapi juga memerlukan kualitas hubungan manusiawi dan komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme, penguatan etika pelayanan, dan pengembangan kemampuan komunikasi interpersonal merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan berorientasi pada kepuasan serta kebutuhan masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Kupang Kota secara umum telah memenuhi prosedur teknis dan operasional sesuai standar yang berlaku. Namun, dalam praktiknya masih terdapat ketimpangan antara pelaksanaan tugas dan harapan masyarakat. Tiga aspek utama yang dikaji, kualitas pelayanan, komunikasi, dan kecepatan layanan, menunjukkan bahwa meskipun ada capaian positif, aspek non-teknis seperti etika profesional, empati dalam komunikasi, dan disiplin waktu masih menjadi kendala yang signifikan. Pelayanan yang hanya menekankan pada kecepatan tanpa memperhatikan akurasi informasi dan pendekatan humanis belum mampu sepenuhnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan puskesmas.

Saran

Sebagai tindak lanjut dari temuan dalam analisis kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Kupang Kota, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pertama, puskesmas perlu mengadakan pelatihan rutin yang berfokus pada etika kerja, pelayanan publik, serta nilai-nilai profesionalisme guna menumbuhkan sikap ramah, disiplin, dan tanggung jawab pada setiap petugas. Kedua, pelatihan komunikasi interpersonal yang bersifat empatik dan berbasis pelayanan prima juga sangat dibutuhkan. Pelatihan ini bertujuan agar petugas mampu menyampaikan informasi medis secara sederhana dan mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang sosial dan pendidikan, serta mendorong terjadinya komunikasi dua arah yang partisipatif. Ketiga, supervisi internal harus diperkuat melalui evaluasi dan pengawasan kinerja secara berkala untuk memastikan kedisiplinan dan perilaku kerja petugas tetap sesuai dengan standar pelayanan, termasuk dalam penggunaan waktu kerja dan interaksi dengan pasien. Keempat, sarana aspirasi publik seperti kotak saran perlu dioptimalkan tidak hanya sebagai formalitas, tetapi juga sebagai wadah yang benar-benar ditindaklanjuti oleh pihak puskesmas dengan penuh tanggung jawab untuk mendorong perbaikan berkelanjutan. Terakhir, kecepatan pelayanan harus diintegrasikan dengan ketepatan dan kelengkapan penyampaian informasi, agar pasien tidak hanya menerima layanan secara cepat, tetapi juga memahami dengan jelas proses serta manfaat dari layanan yang diberikan. Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan kinerja petugas kesehatan dapat meningkat secara menyeluruh dan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.



5. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2012). Pengantar administrasi kesehatan. Binarupa Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Effendy, O. U. (2003). Ilmu komunikasi: Teori dan praktek. Remaja Rosdakarya.
- Goleman, D. (2000). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Bantam Books.
- Gomes, F. C. (2003). Manajemen sumber daya manusia.
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen personalia dan sumber daya manusia. BPFE.
- Kasmir. (2016). Manajemen Perbankan. PT Raja Grafindo Persada.
- Lestari, T. R. P. (2020). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157-174.
- Mangkunegara, A. A. P. (2005). Evaluasi kinerja SDM. Refika Aditama.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). Human resource management (11th ed.). South-Western College Pub.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. Academic Press.
- Munandar, U. (2009). Pengembangan kreativitas anak berbakat. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- Rivai, V. & Basri, H. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2006). Perilaku organisasi (Edisi kesepuluh). Indeks.
- Siagian, S. P. (1995). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2006). Prinsip-prinsip total quality service.
- World Health Organization. (2006). Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. WHO Press.