

Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marisa

Nala Sarwatul Muna

Manajemen Universitas Teknologi Digital

nala10120830@digitechuniversity.ac.id

Fransiska Agustina

Manajemen Universitas teknologi Digital)

fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 10 June 2024; Received in revised form 28 June 2024; Accepted 3 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Muna, N. S., & Agustina, F. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marisa. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (4). 2534-2539. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.3015>

Abstrak;

Kepuasan pasien didasarkan pada interpretasi responden tentang kesesuaian antar komponen. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pasien juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan atau pegawai. Penilaian kinerja pegawai adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh manajemen untuk memberi informasi kepada karyawan secara individual tentang kualitas kinerja mereka, penelitian ini adalah mengetahui bagaimana karyawan meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Marisa dengan menggunakan metode Kualitatif karena permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini tidak berkenaan dengan angka- angka tetapi deskripsi dan analisis bagaimana karyawan meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Marisa. Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara, teknik ini dilakukan untuk memperoleh data yang alamiah.

Keywords : Kepuasan Pasien, Penilaian Kinerja

Pendahuluan

Pelayanan pegawai klinik memengaruhi kualitas pelayanan citra klinik dimata masyarakat.Mengartikulasikan pelayanan sebagai memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dianggap berkualitas. Kualitas teknis (pelayanan medis, perawatan, penunjang medis, dan non medis/ non perawatan) fungsional (kemampuan responsif, keyakinan, empati, komunikasi, perhatian dan tangilble) dan amenitas (perasaan aman dan nyaman).Jika benar- benar untuk memberikan pelayanan terbaik maka pelayanan baru akan terjadi. Jika kita tidak memiliki keinginan untuk melayani, pelayanan tidak akan efektif dan berhasil memuaskan masyarakat secara optimal. Kpeuasan pasien didasarkan pada interpretasi responden tentang kesesuaian antar komponen. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatannya sesuai atau melebihi harapan mereka, dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas atau kecewa. Kinerja pegawai adalah proses peilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh manajemen untuk memberi informasi kepada karyawan secara individual tentang kualitas hasil kerja merek, penilaian kinerja pegawai juga sangat penting.

Tinjauan Pustaka / Keadaan Seni / Latar Belakang Penelitian

Kinerja merupakan komponen penting dalam menilai perkembangan individu sesuai dengan tujuan organisasi. Kinerja individu akan meningkat jika mereka dapat bertanggung jawab terhadap tugasnya (kinerja tugas), menunjukkan perilaku yang sejalan dengan perusahaan (kinerja konteks), dan menghindari melakukan hal- hal yang dapat merugikan perusahaan (perilaku kontraproduktif kerja). Mangkunegara (2017:67) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.Sedang Sutrisno (2016:172) menyatakan bahwa “ Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu

kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi". Perilaku (penampilan), psikologo (persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan organisasi. Faktor - Faktor ini mempengaruhi setiap karyawan secara unik dan setiap organisasi mungkin memiliki tingkat pengaruh yang berbeda. Namun setidaknya ada tujuh faktor yang dapat mempengaruhi setiap karyawan yaitu:

1. Pemimpin perusahaan

Pemimpin memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi yakni untuk memberikan motivasi dan arahan kepada seluruh karyawan agar mereka dapat memberikan hasil terbaik mereka memajukan perusahaan.

2. Perjalanan Karir

Jika perusahaan memiliki jenjang karir yang jelas, karyawan akan merasa aman dan nyaman bekerja disana karena mereka dapat memperoleh penghasilan tambahan serta pengalaman kerja yang luar biasa.

3. Lingkungan Kerja

Apabila karyawan bekerja ditempat yang tidak mendukung atau memiliki rekan kerja yang tidak dapat bekerja sama, mereka dapat cepat jenuh dan kehilangan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan.

4. Beban Pekerjaan

Beban pekerjaan yang melebihi kapasitas adalah faktor tambahan yang dapat mempengaruhi kinerja pekerja. Oleh karena itu sebagai atasan maka harus mengetahui kemampuan masing-masing karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan porsinya.

5. Kemampuan Individual

Seorang pegawai atau karyawan bisa saja mengalami kesulitan menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan karena adanya keterbatasan kemampuan, selain itu mungkin saja karyawan tersebut belum pernah mengerjakan tugas tersebut sehingga mereka tidak mengerti harus bagaimana untuk menyelesaikannya.

6. Fasilitas Perusahaan

Fasilitas perusahaan yang sangat penting bagi karyawan seperti meja, kursi yang layak dipakai sirkulasi udara yang baik, pencahayaan yang cukup, dan sistem keamanan semua ini diperlukan agar karyawan dapat bekerja dengan nyaman.

7. Bonus

Bonus adalah komponen yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan jika ada bonus maka karyawan akan merasa diapresiasi atas upaya mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih keras lagi.

1.1. Indikator Kinerja

Dalam suatu organisasi terdapat Indikator Kinerja yang dapat dijadikan acuan dari kinerja pegawai. "Indikator Kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/ atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan". Indikator Kinerja dapat diukur dan dihitung, dan digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, dalam tahap perencanaan, dan kegiatan yang selesai dan berfungsi.

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan tugasnya.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam suatu hari. Kecepatan kerja setiap pegawai menentukan kuantitas kerja ini.

3. Pelaksanaan Tugas

Istilah pelaksanaan tugas mengacu pada seberapa akurat atau tidak sehat seorang karyawan melakukan tugasnya.

4. Pertanggung Jawaban

Tanggung jawab terhadap pekerjaan berarti bahwa karyawan harus melakukan apa yang diminta perusahaan.

1.2. Kepuasan Pasien

Pasien puas adalah ketika seseorang senang dan puas karena keinginannya atau harapan mereka terpenuhi oleh layanan kesehatan. Kinerja layanan kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ketika kinerja layanan kesehatan tidak memenuhi harapan pasien, pasien akan merasa puas dan sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas. Setiap perusahaan ingin memenuhi kebutuhan pelanggan

memastikan kebutuhan pelanggan dapat memberikan keunggulan yang lebih baik daripada pesaing, meskipun ini merupakan komponen penting dalam kelangsungan hidup bisnis. Ketika pelanggan merasa puas dengan barang dan jasa yang mereka terima, mereka cenderung membeli kembali barang dalam beberapa hari. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor utama yang mendorong pelanggan untuk membeli kembali barang dan menggunakan jasa, merupakan bagian terbesar dari total penjualan perusahaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Griffith dalam Jurnal Aprilianti Turagan (2021) adalah sebagai berikut:

1. Persepsi staf terhadap pasien yaitu bagaimana staf memperlakukan pasien saat mereka pertama kali datang ke rumah sakit atau klinik.
2. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk pasien. Seberapa baik pelayanan perawatan berhubungan dengan bagaimana pasien sembuh dari penyakitnya dan seberapa lama pasien tinggal di rumah sakit.
3. Prosedur administrasi mengacu pada perawatan pasien mulai dari saat mereka masuk rumah sakit hingga saat mereka keluar dari rumah sakit atau klinik.
4. Waktu menunggu yaitu waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung dan menjaga hubungan dengan keluarga dan orang lain.
5. Fasilitas umum lainnya yang berkualitas pelayanan termasuk makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini memenuhi kebutuhan pasien dan menyediakan makanan dan minuman di ruang tunggu secara pribadi untuk pengunjung klinik atau rumah sakit.
6. Ruang Inap untuk pasien yang perlu dirawat. Fasilitas ini disediakan berdasarkan fasilitas klinik yang telah disediakan.
7. Hasil Perawatan yang diterima pasien ini mencakup perawatan yang diterima pasien selama mereka sembuh dari penyakit mereka, seperti pasien gawat darurat, kunjungan dokter, atau perawat.

Metodologi

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian Kualitatif karena permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini tidak berkenaan dengan angka- angka tetapi deskripsi dan analisis bagaimana karyawan meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Marisa.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, observasi dan gabungan atau triangulasi (observasi, wawancara, dokumentasi).

a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan catatan peristiwa yang relevan dalam bentuk tulisan, gambar atau foto serta karya- karya monumental dari seorang individu atau lembaga. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan catatan tentang struktur organisasi dan sebagainya yang ada di Klinik Marisa. Hal ini dilakukan untuk memberikan keyakinan yang lebih besar tentang kebenaran objek yang akan diselidiki.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab di antara dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik yang satu dapat melihat muka lain dan mendengar telinga sendiri dari suaranya. Wawancara digunakan untuk mengetahui keadaan seseorang wawancara sendiri dapat dilakukan secara individu atau kelompok guna mendapatkan informasi yang tepat dan otentik. Wawancara digunakan untuk mengetahui data tentang kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Klinik Marisa. Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa pertanyaan- pertanyaan yang ditujukan kepada pasien.

c. Observasi

Observasi adalah langkah pertama dalam penelitian ini yang memungkinkan pengumpulan data tambahan dengan melihat kegiatan sedang berlangsung di Klinik Marisa.

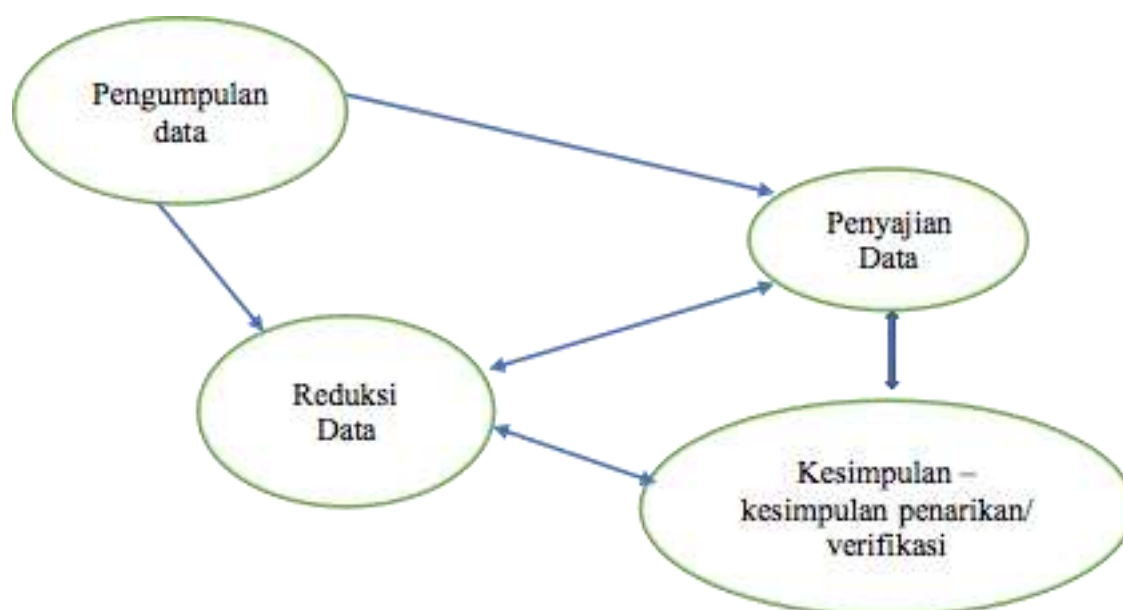
Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, lapangan dan dokumentasi, Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan harus dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dipahami oleh orang lain dan diri sendiri.

Gambar harus disisipkan ke dalam teks yang paling dekat dengan referensi pertamanya. Semua komponen harus dikelompokkan. Angka harus diberi nomor urut dalam Angka Arab, pada 10 titik, beraturan.

Sampel:

Gambar 1. Metode Analisis data



Tabel 1. Pertanyaan dan Jawaban Wawancara (Arial Narrow, 10 pt, Alignment Centred, Regular, Spacing 6 pt After and Before)

Pertanyaan 1	Bagaimana Kualitas kinerja pegawai Klinik marisa di bagian pendaftaran dan pengambilan obat?
Informan 1	“Mengatakan bahwa pegawai ramah menyapa pasien tetapi ada sebagian pegawai yang jutek, pada bagian pengambilan obat harus di tingkatkan lagi apalagi di kalangan orang tua/ lansia harus lebih spesifik diusahakan berbicara pelan pelan, sabar sampai pasien itu paham mengenai obat yang diberikan.”
Informan 2	“Mengatakan bahwa pegawai nya sangat ramah menyapa pasien dan menjelaskan tentang penyakit yang di derita pasien. Pada pengambilan obat informan 2 mengatakan bahwa pegawai sangat ramah dan bagus dalam pelayanan nya sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diterima”

Informan 3	“Mengatakan bahwa kinerja pegawai di klinik marisa cukup ramah pegawainya selalu menyapa pasien. Pada pengambilan obat pegawai menjelaskan secara detail tentang cara minum obat dan kadar dosisnya obat yang diberikan kepada pasien sehingga pasien dapat mudah memahami.”
Informan 4	“Pada bagian pendaftaran pegawai nya cukup ramah dan bagus dalam pelayanan nya, tetapi setelah pendaftaran menunggu lama untuk ke pemeriksaan nya karena banyak pasien mengantri. Pada bagian pengambilan obat kinerja pegawai agak sedikit jutek/ tidak ramah sehingga pasien kurang puas pada bagian pengambilan obat.”
Informan 5	“Mengatakan bahwa kinerja pegawai klinik marisa di bagian pendaftaran dan pengambilan obat mereka sangat konsisten dalam menyambut pasien dengan ramah dan membantu, memastikan bahwa setiap pasien merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik selama kunjungan pasien. Proses pendaftaran dan pengambilan obat berjalan dengan lancar dan efisien dengan waktu tunggu yang minimal bagi pasien. Pegawai juga sangat terampil dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien terkait penanganan resep dan pengambilan obat.”

Berdasarkan tabel diatas kualitas kinerja pegawai klinik marisa sangat bagus dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tetapi masih ada sedikit pegawai yang jutek dan kurang ramah terhadap pasien sedangkan dalam pengambilan obat kualitas pegawai sangat baik dalam menjelaskan penanganan resep sehingga pasien paham mengenai obat yang diberikan.

Studi kasus / eksperimen / demonstrasi / fungsionalitas aplikasi

Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara, teknik ini dilakukan untuk memperoleh data yang alamiah. Struktur wawancara yang peneliti rancang bukan merupakan pedoman yang baku, jadi apabila ada pertanyaan yang diberikan oleh peneliti kurang jelas, maka peneliti mengajukan pertanyaan lain agar jawaban yang diberikan bisa jauh lebih baik saat mereka menjabarkan, maka peneliti dapat menganalisa. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada 5 orang pasien yang pernah mengalami pengobatan di Klinik Marisa.

Deskripsi studi / perangkat lunak / karya seni baru dan proses produksi. Apa yang telah dilakukan, bagaimana itu dicapai dan apa alasannya? Ini dapat berupa, misalnya, laporan tentang desain dan pelaksanaan serangkaian eksperimen, pengembangan sistem perangkat lunak inovatif, atau pembuatan karya seni inovatif. Jika demikian, bab ini akan menjelaskannya dengan menjelaskan, paling tidak, apa yang penting dan baru tentangnya.

Teks harus diketik dalam Arial Narrow, 11 pt, Spasi baris Tunggal, Alignment justify, First Paragraph Indentation None, di sisa teks, Indentasi baris pertama pada 1cm).

Kesimpulan

Hasil penelitian yang sudah dilakukan kualitas kinerja pegawai sebagian besar sangat baik walaupun terdapat ada sebagian kecil yang masih kurang baik dari segi kinerja pegawai Klinik tersebut. Dengan demikian hal ini dapat diketahui sebagian hasil ang masih kurang dari kinerja pegawai dalam memberikan obat masih kurang dari kinerja pegawai yaitu mengenai pengambilan obat pasien, keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan obat masih kurang dalam menjelaskan obat yang diberikan kepada pasien terutama pasien lansia

yang tidak begitu paham dengan resep obat atau dosis obat yang diberikan dan ada sebagian kinerja pegawai agak sedikit jutek/ tidak ramah sehingga pasien kurang puas pada pengambilan obat. Dari hasil wawancara kinerja pegawai sangat baik, hal tersebut membuktikan bahwa pasien mengenai pemeriksaan dokter, pendaftaran pasien, keramahan pegawai, ketepatan waktu dalam menangani pasien, untuk kelengkapan peralatan medis dan menanggapi keluhan yang dirasakan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dokter/ pegawai di Klinik tersebut mempunyai kinerja yang sangat baik dan mampu memberikan hasil kerja yang maksimal dalam melayani pasien. Dan untuk Komunikasi pegawai terhadap kepuasan pasien ada beberapa orang yang mengatakan bahwa pegawai melakukan komunikasi secara baik dengan pasien, pegawai juga sangat terampil dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien.

Referensi

- Amelia, Riski, and Rodhiyah Rodhiyah. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap RS. Pelabuhan Jakarta)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5.4 (2016): 163-172.
- Kaltsum, Shofiyah, and Hamdan Hamdan. "Analisis Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara Lanud Sulaiman." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7.1 (2023): 1670-1678.
- Mulyani, Nur, Lukman Hakim, and Haerana Haerana. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 2.1 (2021): 234-250.
- SYAHFITRIANI¹, Antia; SARI, Widia; PAMUNGKAS, Rian. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. *Indonesian Journal of Nursing Health Science* ISSN (Print), 2020, 2502: 6127.
- APRILIANTI TARIGAN, S. M. ANALISIS PENGARUH KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LAU BALENG KABUPATEN KARO. Diss. UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI, 2021.
- MUBYL, Mutiarini; DWINANDA, Giri. Analisis Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Kinerja, Pelayanan Prima Perawat, Dan Kepuasan Pasien (Studi Pada Perawat Dan Mantan Pasien RSJ Negeri Makassar). *Jurnal Mirai Management*, 2020, 5.3: 185-199.
- Ishak, Muhammad, and Ahmad Yusdarwin Waworuntu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar." *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran* 1.2 (2019).
- Supartiningsih, Solichah. "Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan." *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit* 6.1 (2017): 9-15.

}