

# FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN PRIMA PADA PEGAWAI DI PUSKESMAS MARTAPURA BARAT TAHUN 2020

Della Rizky<sup>1</sup>, Ahmad Zacky Anwary<sup>2</sup>, Septi Anggraeni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM18070426

<sup>2</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1127028401

<sup>3</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1101088503

Email: Bidibidimama@gmail.com

## ABSTRAK

Puskesmas harus berorientasi kepada pasien (*Costumer Oriented*) yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima. Puskesmas Martapura Barat merupakan puskesmas yang terletak di Desa Sungai Rangas Hambuku Kabupaten Banjar dengan akreditasi Dasar tahun 2017. Jumlah Pegawai sebanyak 52 orang terdiri dari tenaga kesehatan 47 orang dan tenaga non kesehatan 5 orang. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pegawai di Puskesmas Martapura Barat sebanyak 40 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *total sampling* sebanyak 40 responden. Instrument penelitian menggunakan kuesioner dan analisis data dengan *chi square*. Berdasarkan hasil penelitian didapat sebagian besar pelayanan prima sebanyak 19 (47,5%), berjenis kelamin perempuan 32 (80%), masa kerja baru ( $\leq 6$  tahun) tahun 28 (70%), ragam keahlian pegawai tinggi 22 (55%), identitas tugas pegawai tinggi 30 (75%), signifikansi tugas pegawai tinggi 26 (65%), komitmen organisasi tinggi 29 (72,5%), tidak ada hubungan jenis kelamin pegawai dengan pelayanan prima  $p$ -value=0,677, tidak hubungan masa kerja dengan pelayanan prima  $p$ -value=0,453, ada hubungan ragam keahlian dengan pelayanan prima  $p$ -value=0,004, ada hubungan identitas tugas dengan pelayanan prima  $p$  value=0,003, ada hubungan signifikansi tugas dengan pelayanan prima  $p$ -value=0,011 dan ada hubungan komitmen organisasi dengan pelayanan prima  $p$ -value = 0,008. Diharapkan bagi pegawai Puskesmas dapat mewujudkan pelayanan kepada pasien tanpa merasa terbebani untuk memberikan pelayanan prima

**Kata Kunci : Pelayanan prima, pegawai puskesmas**

---

## ABSTRACT

Public Health Center must be patient oriented (*Costumer Oriented*) which can be realized by providing excellent service. Public Health Center of Martapura Barat is a health center located in Sungai Rangas Hambuku Village, Banjar Regency with Basic accreditation in 2017. The number of Employees is 52 people consisting of 47 health workers and 5 non-health workers. The purpose of this study was to determine the factors associated with excellent service for employees in Public Health Center of Martapura Barat in 2020. This study was an analytic study with a cross sectional approach. The population is all employees at the Public Health Center of Martapura Barat as many as 40 people with a total sampling technique of 40 respondents. The research instrument used a questionnaire and data analysis with chi square. Based on the results of the study found that most of the excellent service as many as 19 (47.5%), female sex 32 (80%), new tenure ( $\leq 6$ -10) years 28 (70%), a variety of high employee expertise 22 (55%), high employee job identity 30 (75%), high employee duty significance 26 (65%), high organizational commitment 29 (72.5%), no employee sex relationship  $p$ -value=0.677, no relationship work tenure  $p$ -value = 0,453, there is a relationship between the various expertise  $p$ -value = 0.004, there is a relationship of task identity  $p$  value = 0.003, there is a relationship of significance of the task  $p$ -value = 0.011 and there is a relationship of organizational commitment  $p$ -value = 0.008. It is expected that Public Health Center employees can realize services to patients without feeling burdened to provide excellent service

**Keywords: Excellent service, public health center staff**

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan (Kepmenkes RI No. 951/Menkes/SK/VI/2000).

Puskesmas harus berorientasi kepada pasien (*Customer Oriented*) yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada klien berdasarkan pada standar prosedur operasional untuk dapat memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan klien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan, sehingga tercapai kepuasan dan akan mempengaruhi kepercayaan klien terhadap instansi pelayanan kesehatan (Lestari, 2019).

Puskesmas berkewajiban menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan di Puskesmas dapat mewujudkan keedalaman kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Billah, 2016).

Dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien dan faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam (Hartanto, 2014)

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima pegawai faktor individu (usia, jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan dan masa kerja), faktor pekerjaan (ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, umpan balik) dan faktor organisasi (komitmen organisasi, hubungan rekan kerja dan kepemimpinan) (Putri, 2015). Menurut Barata (2013) menyebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan prima (*service excellence*) pegawai harus memperhatikan beberapa pokok yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).

Puskesmas Martapura Barat merupakan puskesmas yang terletak di Desa Sungai Rangas Hambuku Kabupaten Banjar dengan akreditasi Dasar tahun 2017. Jumlah Pegawai sebanyak 52 orang terdiri dari tenaga kesehatan 47 orang dan tenaga non kesehatan 5 orang. Data Kunjungan pasien ke Puskesmas Martapura Barat tahun 2018 sebesar 6.858 kunjungan meningkat pada tahun 2019 sebesar 11.570 kunjungan (Puskesmas Martapura Barat, 2019).

Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Martapura Barat menunjukkan bahwa masih banyak terdapat pegawai yang tidak menggunakan identitas diri, tidak menggunakan seragam, serta terlambat mengikuti apel pagi.

## METODE

Penelitian yang akan dilaksanakan merupakan penelitian survei analitik dengan desain *cross sectional* yaitu penelitian yang akan dilakukan secara bersamaan dimana variabel bebas dan terikat diamati pada waktu bersamaan (Notoatmojdo, 2014)

Populasi pada penelitian ini adalah semua pegawai di Puskesmas Martapura Barat. Sampel pada penelitian ini adalah pegawai di Puskesmas Martapura Barat sebanyak 40 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik *chi square test*, derajat kepercayaan 95%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan prima, jenis kelamin, masa kerja, ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas dan komitmen organisasi pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020

No	Variabel	Total	%
1.	<b>Pelayanan Prima</b>		
	Tidak	12	30.0
	Prima	28	70.0
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

2	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	8	20.0
	Perempuan	32	80.0
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
3	<b>Masa Kerja</b>		
	Baru : <6 tahun	19	47.5
	Sedang: 6-10 tahun	9	22.5
	Lama : >10 tahun	12	30.0
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
4	<b>Ragam Keahlian</b>		
	Rendah	18	45.0
	Tinggi	22	55.0
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
5	<b>Identitas Tugas</b>		
	Rendah	10	25.0
	Tinggi	30	75.0
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
6	<b>Signifikansi Tugas</b>		
	Rendah	14	35.0
	Tinggi	26	65.0
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
7	<b>Komitmen Organisasi</b>		
	Rendah	11	27.5
	Tinggi	29	72.5
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa mayoritas memberikan pelayanan prima sebanyak 28 responden (70%), mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 responden (80%), mayoritas masa kerja baru < 6 tahun sebanyak 19 responden (47,5%), mayoritas ragam keahlian pegawai tinggi sebanyak 22 responden (55%), mayoritas identitas tugas pegawai tinggi sebanyak 30 responden (75%), mayoritas signifikansi tugas pegawai tinggi sebanyak 26 responden (65%) dan mayoritas komitmen organisasi tinggi sebanyak 29 responden (72,5%).

#### Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan jenis kelamin, masa kerja, ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas dan komitmen organisasi pada pegawai dengan pelayanan prima di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020

Variabel	Pelayanan Prima				Total		p-value
	Tidak		Prima		n	%	
	n	%	N	%			
<b>Jenis Kelamin</b>							
Laki-laki	3	37,5	5	65,3	8	100	<b>0,677</b>
Perempuan	9	28,1	23	71,9	32	100	
<b>Masa kerja</b>							
Baru: (<6-10 tahun)	7	25	21	75	28	100	<b>0,453</b>
Lama: (>10 tahun)	5	41,7	7	58,3	12	100	
<b>Ragam Keahlian</b>							
Rendah	10	55,6	8	44,4	18	100	0,004
Tinggi	2	9,2	20	90,9	22	100	
<b>Identitas Tugas</b>							
Rendah	7	70	3	30	10	100	0,003
Tinggi	5	16,7	25	83,3	30	100	
<b>Signifikansi Tugas</b>							
Rendah	8	57,1	6	42,9	14	100	0,011
Tinggi	4	15,4	22	84,6	26	100	
<b>Komitmen Organisasi</b>							
Rendah	7	63,6	4	36,4	11	100	0,008
Tinggi	5	17,2	24	82,2	29	100	

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa seseorang yang berjenis kelamin laki-laki mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 65,3% sementara untuk pegawai yang berjenis kelamin perempuan mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 71,9%. Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value*=0,677 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka  $p > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti tidak ada hubungan jenis kelamin pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa seseorang yang memiliki masa kerja  $\leq 10$  tahun mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 75% sementara untuk pegawai yang memiliki masa kerja  $> 10$  tahun mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 58,3%. Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value*=0,453 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka  $p > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti tidak hubungan masa kerja pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020

Berdasarkan tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa seseorang yang memiliki ragam keahlian rendah mempunyai kecenderungan tidak memberikan pelayanan prima sebesar 55,6% sementara untuk pegawai yang memiliki ragam keahlian tinggi mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 90,9%. Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $x^2$ ) didapat nilai *p-value*=0,004 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan ragam keahlian pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020

Berdasarkan tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa seseorang yang memiliki identitas tugas rendah mempunyai kecenderungan tidak memberikan pelayanan prima sebesar 70% sementara untuk pegawai yang memiliki identitas tugas tinggi mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 88,3%. Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value*=0,003 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan identitas tugas pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa seseorang yang memiliki signifikansi tugas rendah mempunyai kecenderungan tidak memberikan pelayanan prima sebesar 57,1% sementara untuk pegawai yang memiliki signifikansi tugas tinggi mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 90,9%. Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value*=0,011 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan signifikansi tugas pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa seseorang yang memiliki komitmen organisasi rendah mempunyai kecenderungan tidak memberikan pelayanan prima sebesar 63,6% sementara untuk pegawai yang memiliki komitmen organisasi tinggi mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 82,2%. Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value* = 0,008 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan komitmen organisasi dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

## **PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Prima**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan prima didapat tidak prima sebanyak 12 responden (30%) dan prima sebanyak 28 responden (70%). Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memberikan pelayanan prima.

Pelayanan prima adalah layanan atau dukungan pada pelanggan secara bermakna sebagai suatu layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggan, bahkan mungkin melebihi kebutuhannya (Kinteki, 2012). Penerapan pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Hasil penelitian oleh Lestari (2011) menunjukkan bahwa pelayanan pegawai Puskesmas Kayon sebanyak 26 responden (50%) pegawai memberikan pelayanan prima dan sebesar 26 responden (50%) pegawai belum memberikan pelayanan prima. Puskesmas harus berorientasi kepada pasien (*Costumer Oriented*) yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima karena dengan memberikan pelayanan prima kepada pasien yang berdasarkan pada standar prosedur operasional akan mempengaruhi kepercayaan klien terhadap instansi pelayanan kesehatan.

### **Jenis kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pegawai didapat laki-laki sebanyak 8 responden (20%) dan perempuan sebanyak 32 responden (80%). Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan hasil penelitian Putri (2015) didapat bahwa jenis kelamin pegawai di Puskesmas Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon jeruk sebagai besar perempuan 72 responden. Jenis kelamin dapat digunakan untuk menilai tindakan perhatian dan penampilan sebagai komponen yang harus diperhatikan dalam pelayanan prima

## **Masa kerja**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan masa kerja pegawai didapat masa kerja baru <6-10 tahun sebanyak 28 responden (70%), dan lama >10 tahun sebanyak 12 responden (30%). Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki masa kerja  $\leq 10$  tahun.

Masa kerja pegawai akan menunjukkan pengalamannya dan merupakan prediksi yang baik untuk menilai produktivitasnya (Robbins dan Timothy, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian dari Lestari (2019) didapat bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja > 3 tahun (lama) sebanyak 44 responden (84,6%). Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai merasa lebih betah dalam suatu organisasi karena pegawai tersebut telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaan yang telah dikerjakan dalam kurun waktu cukup lama (Putri, 2015).

## **Ragam keahlian**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan ragam keahlian pegawai didapat rendah sebanyak 18 responden (45%) dan tinggi sebanyak 22 responden (55%). Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki ragam keahlian tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian dari Lestari (2019) menunjukkan bahwa ragam keahlian rendah sebesar 25 responden (48,1%) dan ragam keahlian tinggi sebesar 27 responden (51,9%). Ragam keahlian merupakan suatu tingkat pekerjaan yang memerlukan keahlian agar dapat melaksanakan pekerjaan melibatkan sejumlah ragam keahlian dan bakat dari seseorang ketika pekerjaan mengharuskan pegawai untuk melakukan kegiatan yang menantang atau menambah keterampilan atau kemampuan maka pegawai hampir selalu mengalami bahwa pekerjaan mereka, dengan demikian ragam keahlian dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima melalui salah satu komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu kemampuan (Putri, 2015).

## **Identitas tugas**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan identitas tugas pegawai didapat rendah sebanyak 10 responden (25%) dan tinggi sebanyak 30 responden (75%). Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki identitas tugas tinggi. Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki identitas tugas tinggi

Berdasarkan hasil penelitian dari Lestari (2019) menunjukkan bahwa identitas tugas rendah sebanyak 25 responden (48,1%) dan identitas tugas tinggi sebanyak 27 responden (51,9%). Identitas tugas merupakan tingkat di mana suatu pekerjaan membutuhkan penyelesaian secara menyeluruh dan dapat dikenali bagian yang melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir dengan hasil yang terlihat pegawai akan lebih menghargai pekerjaannya ketika mereka mengerjakan secara keseluruhan ketika pegawai memiliki pekerjaan yang utuh atau lengkap Mereka cenderung melihat pekerjaan menjadi lebih berarti dibandingkan mereka hanya mengerjakan dan bertanggung jawab pada bagian kecil dari pekerjaan (Putri, 2015).

## **Signifikansi tugas**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan signifikansi tugas pegawai didapat rendah sebanyak 14 responden (35%) dan tinggi sebanyak 26 responden (65%). Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki signifikansi tugas tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian dari lestari (2019) menunjukkan bahwa signifikansi rendah sebanyak 24 responden (46,2%) dan signifikansi tugas tinggi sebanyak 28 responden (53,8%). Signifikansi tugas yang tinggi seharusnya ikut meningkatkan tanggungjawab pegawai untuk dapat meningkatkan upayanya dalam memberikan pelayanan prima agar pasien dan rekan kerjanya merasa lebih puas akan hasil kerjanya yang meningkatkan.

## **Komitmen organisasi**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan komitmen organisasi didapat rendah sebanyak 11 responden (27,5%) dan tinggi sebanyak 29 responden (72,5%). Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki komitmen organisasi tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian dari lestari (2019) menunjukkan bahwa pada variabel komitmen organisasi sebanyak 17 responden (68%) memberikan pelayanan tidak prima dan sebanyak 8 responden (32%) memberikan pelayanan prima. Pegawai yang tidak mewujudkan komitmen organisasi dengan sungguh sungguh akan merasa terbebani untuk memberikan pelayanan prima. Hal tersebut kemudian dapat melunturkan sedikit demi sedikit komitmen organisasi pegawai yang semula tinggi dan tidak memperkecil kemungkinan pegawai untuk berhenti atau keluar dari Puskesmas

## **Hubungan jenis kelamin pegawai dengan pelayanan prima**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seseorang yang berjenis kelamin laki-laki mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 65,3% sementara untuk pegawai yang berjenis kelamin perempuan mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sebesar 71,9%. Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value*=0,677 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka

$p > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti tidak ada hubungan jenis kelamin pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan jenis kelamin pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai disebabkan karena proporsi jenis kelamin laki-laki dan perempuan mempunyai kecenderungan sama-sama memberikan pelayanan prima.

Hasil penelitian Lestari (2019) didapat bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon. Pada umumnya tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan keterampilan analisis, memecahkan masalah, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar (Robbins, 2009).

Penelitian ini sejalan oleh penelitian Putri (2015) bahwa tidak ada hubungan bermakna antara jenis kelamin dengan pelayanan prima. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima pegawai berdasarkan jenis kelamin yaitu menempatkan pegawai sesuai dengan tempat kerja atau memberikan tugas yang tepat. Penempatan unit kerja maupun pemberian tugas pokok/tugas tambahan tersebut dapat dilakukan melalui pertimbangan kemampuan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien, selain itu perlu adanya pembagian tugas di luar tugas pokok secara lebih adil dengan mengikutsertakan pada pegawai pria untuk mengambil bagian atau peranan sehingga tidak ada pegawai yang mendapat beban kerja lebih besar atau jauh lebih besar dari pegawai lainnya.

#### **Hubungan masa kerja pegawai dengan pelayanan prima**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 28 responden dengan masa kerja baru  $\leq 10$  tahun didapat mayoritas memberikan pelayanan prima 21 responden (75%) sedangkan dari 12 responden dengan masa kerja lama didapat mayoritas memberikan pelayanan prima 7 responden (83%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value*=0,453 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka  $p > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti tidak hubungan masa kerja pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan masa kerja pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai disebabkan karena proporsi pegawai yang memiliki masa kerja yang baru dan lama mempunyai kecenderungan sama-sama memberikan pelayanan prima.

Hasil penelitian Lestari (2019) didapat bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara masa kerja pegawai dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Putri (2015) bahwa tidak ada hubungan bermakna antara masa kerja dengan pelayanan prima. Hal tersebut dikarenakan budaya kerja yang lama telah melekat pada pegawai yang sudah bekerja lebih dari 3 tahun sedangkan pegawai dengan masa kerja dibawah 3 tahun atau belum mencapai 1 tahun, budaya pelayanan prima lebih mudah untuk dipelajari dan diterapkan saat memberikan pelayanan kepada pasien. Budaya kerja lama yang berkembang di Puskesmas yaitu budaya melayani yang belum mengutamakan kebutuhan pasien, acuh dan tidak melayani dengan hati, budaya ini bertentangan dengan pelayanan prima.

#### **Hubungan ragam keahlian pegawai dengan pelayanan prima**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 18 responden mempunyai ragam keahlian rendah didapat mayoritas tidak memberikan pelayanan prima 8 responden (44,4%) sedangkan dari 22 responden mempunyai ragam keahlian tinggi didapat mayoritas memberikan pelayanan prima 20 responden (90,9%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $\chi^2$ ) didapat nilai *p-value*=0,004 dibandingkan dengan  $\alpha$  (alpha)= 5%, maka  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan ragam keahlian pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada hubungan antara ragam keahlian pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai disebabkan karena proporsi ragam keahlian pegawai yang rendah tidak mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sedangkan proporsi ragam keahlian pegawai yang tinggi mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima lebih banyak dilakukan oleh pegawai dengan ragam keahlian tinggi dibandingkan dengan ragam keahlian rendah.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Putri (2015) bahwa tidak ada hubungan bermakna antara ragam keahlian pegawai dengan pelayanan prima. Pelayanan tidak prima lebih banyak dilakukan oleh pegawai dengan ragam keahlian rendah dibandingkan dengan ragam keahlian tinggi. Hubungan yang negatif menunjukkan bahwa pelayanan prima cenderung diberikan pegawai yang memiliki ragam keahlian tinggi namun hal ini tidak bermakna. Tidak adanya hubungan antara ragam keahlian dengan pelayanan prima pegawai karena adanya tingkat ragam yang berbeda-beda disetiap unit pelayanan puskesmas dan pekerjaan pegawai berdasarkan profesinya.

#### **Hubungan identitas tugas pegawai dengan pelayanan prima**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 10 responden mempunyai identitas tugas rendah didapat mayoritas tidak memberikan pelayanan prima 7 responden (70%) sedangkan dari 30 responden mempunyai identitas tugas tinggi didapat mayoritas memberikan pelayanan prima 25 responden (83,3%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value*=0,003 dibandingkan dengan  $\alpha$

( $\alpha$ )= 5%, maka  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan identitas tugas pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada hubungan antara identitas tugas pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai disebabkan karena proporsi identitas tugas pegawai yang rendah tidak mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sedangkan proporsi identitas tugas pegawai yang tinggi mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima.

Penelitian ini tidak didukung oleh penelitian Lestari (2019) bahwa tidak ada hubungan bermakna antara identitas tugas pegawai dengan pelayanan prima pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya. Identitas tugas merupakan tingkat dimana pegawai membutuhkan penyelesaian secara keseluruhan dan dapat dikenali bagian yang melakukan pekerjaan dari awal hingga akhir dengan hasil yang terlibat.

#### **Hubungan signifikansi tugas pegawai dengan pelayanan prima**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 14 responden mempunyai signifikansi tugas rendah didapat mayoritas tidak memberikan pelayanan prima 8 responden (57,1%) sedangkan dari 26 responden mempunyai ragam keahlian tinggi didapat mayoritas memberikan pelayanan prima 22 responden (84,6%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value*=0,011 dibandingkan dengan  $\alpha$  ( $\alpha$ )= 5%, maka  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan signifikansi tugas pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara signifikansi tugas pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai disebabkan karena proporsi signifikansi tugas pegawai yang rendah tidak mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sedangkan proporsi signifikansi tugas pegawai yang tinggi mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima.

Penelitian ini tidak didukung oleh penelitian Lestari (2019) bahwa tidak ada hubungan bermakna antara signifikansi tugas pegawai dengan pelayanan prima. Pelayanan tidak prima justru lebih banyak dilakukan oleh pegawai dengan signifikansi tugas tinggi dibandingkan dengan pegawai dengan signifikansi tugas rendah hal ini diduga karena pegawai puskesmas tidak menjadikan signifikansi tugas tinggi sebagai acuan untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien.

#### **Hubungan komitmen organisasi dengan pelayanan prima**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 11 responden mempunyai komitmen organisasi rendah didapat mayoritas tidak memberikan pelayanan prima 7 responden (63,6%) sedangkan dari 29 responden mempunyai komitmen organisasi tinggi didapat mayoritas memberikan pelayanan prima 24 responden (82,2%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *fisher's exact test* didapat nilai *p-value* = 0,008 dibandingkan dengan  $\alpha$  ( $\alpha$ )= 5%, maka  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan komitmen organisasi dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komitmen organisasi dengan pelayanan prima pada pegawai disebabkan karena proporsi komitmen organisasi yang rendah tidak mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima sedangkan proporsi komitmen organisasi yang tinggi mempunyai kecenderungan memberikan pelayanan prima.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Lestari (2019) bahwa tidak ada hubungan bermakna antara komitmen organisasi dengan pelayanan prima. Pelayanan tidak prima lebih banyak dilakukan oleh pegawai dengan komitmen organisasi yang tinggi dibandingkan dengan komitmen rendah disebabkan kunjungan pasien di Puskesmas selalu ramai dimana menuntut pegawainya untuk dapat bertahan memberikan pelayanan kepada pasien. Pegawai yang tidak mewujudkan komitmen organisasi dengan sungguh-sungguh akan merasa terbebani untuk memberikan pelayanan prima sedangkan pegawai dengan komitmen organisasi rendah diduga mempengaruhi untuk tidak memberikan pelayanan prima artinya bahwa nilai dan tujuan pegawai belum sejalan dengan nilai dan tujuan dari organisasi

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut Pelayanan Prima didapat tidak prima sebanyak 12 responden (30%) dan prima sebanyak 28 responden (70%). Jenis kelamin pegawai didapat laki-laki sebanyak 8 responden (20%) dan perempuan sebanyak 32 responden (80%) Masa kerja didapat masa kerja baru < 6 tahun sebesar 19 responden (47,5%), sedang 6-10 tahun sebesar 9 responden (22,5%) dan lama > 10 tahun sebesar 12 responden (30%). Ragam keahlian pegawai didapat rendah sebanyak 18 responden (45%) dan tinggi sebanyak 22 responden (55%). Identitas tugas pegawai didapat rendah sebanyak 10 responden (25%) dan tinggi sebanyak 30 responden (75%). Signifikansi tugas pegawai didapat rendah sebanyak 14 responden (35%) dan tinggi sebanyak 26 responden (65%) Komitmen organisasi didapat rendah sebanyak 11 responden (27,5%) dan tinggi sebanyak 29 responden (72,5%). Tidak ada hubungan jenis kelamin pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020 dengan nilai *p-value*=0,677 Tidak hubungan masa kerja pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020 dengan nilai *p-value*=0,453 Ada hubungan ragam keahlian pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020 dengan nilai *p-value*=0,004. Ada

hubungan identitas tugas pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020 dengan nilai  $p\text{-value}=0,003$  Ada hubungan signifikansi tugas pegawai dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020 dengan nilai  $p\text{-value}=0,011$ . Ada hubungan komitmen organisasi dengan pelayanan prima pada pegawai di Puskesmas Martapura Barat tahun 2020 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,008$

Disarankan Bagi pegawai Puskesmas dapat mewujudkan pelayanan kepada pasien tanpa merasa terbebani untuk memberikan pelayanan prima. Bagi Puskesmas upaya yang dapat dilakukan meningkatkan produktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan prima yaitu melibatkan seluruh pegawai untuk dapat memahami atau bahkan membuat SOP dari setiap pekerjaan yang dilakukan dengan memasukan nilai tambah yang dapat menjadikan pelayanan pentugas menjadi pelayanan prima. Bagi Peneliti lain dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel berbeda seperti hubungan rekan kerja dan kepemimpinan terhadap pelayanan prima

## REFERENSI

- Barata, Atep Adya. 2013. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Billah, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wedung Ii Kabupaten Demak*. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegor
- Hartanto, 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo*. Skripsi. Rogram Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kepmenkes RI, 2000. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 951/Menkes/SK/VI/2000 tentang Upaya Kesehatan Dasar di Puskesmas. Jakarta
- Kinteki. 2012. *Pelayanan Prima untuk melakukan perubahan bagi Aparatur pada Instansi Pemerintah*. Widyaiswara BPPK Jakarta: Kemenkes RI
- Lestari. 2019. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya*. Avicenna Journal of Health Research. Vol 2 No 2. Oktober 2019 (1 – 13)
- Notoatmodjo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Permenpan, 2013. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Perawat Dan Angka Kreditnya. Jakarta.
- Puskesmas Martapura Barat. 2019. *Profil Puskesmas Martapura Barat*. Kabupaten Banjar
- Putri, Rizki Asriani. 2015. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima pegawai rawat jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta tahun 2015*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Robbins dan Timothy, 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba Empat
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta