

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PETUGAS PELAYANAN DI RSUD PANGERAN JAYA SUMITRA KABUPATEN KOTABARU TAHUN 2022

Siti Nur Azizah Aprilia<sup>1</sup>, Meiliya Farika Indah<sup>2</sup>, Deni Suryanto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NPM 18070097

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NIDN 1124057901

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NIDN 1108098601

\*e-mail: azizahaz924@gmail.com

## ABSTRAK

RSUD Pangeran Jaya Sumitra telah melakukan survey kinerja petugas, penilaian kinerja petugas pelayanan yang dilakukan oleh pihak RSUD Pangeran Jaya Sumitra meliputi penilaian orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan yang dimana hasil dari penilaian tersebut sudah baik. Meski demikian, penilaian kinerja tetap harus dilakukan secara berkala, untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kinerja petugas pelayanan dilakukan kepada seluruh petugas kesehatan yang ada di RSUD Pangeran Jaya Sumitra. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat *survei analitik* dalam rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini seluruh petugas pelayanan dari tenaga PNS dan tenaga non PNS di RSUD Pangeran Jaya Sumitra, data yang diperoleh ada sebanyak 323 petugas. Sampel sebanyak 77 responden yang diambil dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Instrumen penelitian dengan menggunakan kuesioner. Uji statistik menggunakan *uji chi square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan pengetahuan ( $p=0,000$ ), masa kerja ( $p=0,000$ ), dan pendidikan ( $p=0,000$ ) dengan kinerja petugas pelayanan dan tidak ada hubungan motivasi dengan kinerja petugas pelayanan ( $p=1,000$ ) di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru. Diharapkan pihak rumah sakit dapat untuk merencanakan kegiatan terkait variabel penelitian dimasa mendatang dan tetap rutin melakukan penilaian kinerja kepada seluruh pegawai rumah sakit.

**Kata Kunci:** Kinerja petugas pelayanan, pengetahuan, masa kerja, motivasi, pendidikan

---

## ABSTRACT

*Pangeran Jaya Sumitra Hospital has conducted a survey of officers' performance, the performance assessment of service officers carried out by the Pangeran Jaya Sumitra Hospital includes an assessment of service orientation, integrity, commitment, discipline, cooperation, and leadership where the results of the assessment are good. However, performance appraisals must still be carried out periodically, to improve service quality. The performance of service officers is carried out to all health workers in the Pangeran Jaya Sumitra Hospital. This study aims to determine the factors related to the performance of service personnel at the Pangeran Jaya Sumitra Hospital, Kotabaru Regency. This study uses a quantitative method that is an analytic survey in a cross sectional design. The population in the study was all service officers from civil servants and non-civil servants at Pangeran Jaya Sumitra Hospital, the data obtained were 323 officers. A sample of 77 respondents was taken by accidental sampling technique. The research instrument was using a questionnaire. Statistical test using chi square test. The results showed that there was a relationship between knowledge ( $p=0.000$ ), years of service ( $p=0.000$ ), and education ( $p=0.000$ ) with the performance of service personnel and there was no relationship between motivation and the performance of service personnel ( $p=1,000$ ) at Pangeran Jaya Sumitra Hospital. New city. It is hoped that the hospital will be able to plan activities related to research variables in the future and continue to routinely conduct performance appraisals for all hospital employees.*

**Keywords:** Service officer performance, knowledge, tenure, motivation, education

## PENDAHULUAN

Program pembangunan kesehatan Indonesia memiliki tujuan terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan setara. Rumah sakit merupakan organisasi yang bersifat pelayanan kepada publik memerlukan kinerja pegawai yang baik agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Kemenkes RI, 2014).

Berdasarkan data Komisi Akreditasi Rumah Sakit bahwa dari 2.379 rumah sakit baik swasta dan negeri yang ada di Indonesia baru 1.032 rumah sakit (43,4%) yang terakreditasi. Untuk itu kinerja pegawai rumah sakit merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan rumah sakit (KARS, 2017).

Semua aspek termasuk sumber daya manusia di rumah sakit dituntut untuk bekerja lebih giat, serba bisa dan menghasilkan prestasi serta kinerja yang cakap dan terampil. Kualitas dari petugas medis dan paramedis sangat menentukan kinerja rumah sakit. Dengan adanya medis-paramedis yang berkualitas, maka rumah sakit dapat mencapai kinerja yang optimal. Optimalnya kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ditentukan oleh optimalnya kinerja para tenaga kesehatan yang melayani di rumah sakit tersebut. Tenaga medis-paramedis mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena medis dan paramedis bertanggung jawab penuh terhadap proses pengobatan, perawatan, dan penyembuhan pasien karena hanya profesi medis-paramedis yang mempunyai hak dan tanggungjawab untuk menetapkan diagnosis pasien (Kemenkes RI, 2013).

Suatu organisasi yang profesional tidak akan mampu mewujudkan suatu kinerja organisasi yang baik tanpa ada dukungan yang kuat dari seluruh komponen sumber daya organisasi (Alwi, 2015).

Peningkatan kinerja organisasi berbanding lurus terhadap peningkatan kinerja pegawai yang mencerminkan seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Aditama, 2014).

Gibson menyampaikan teori kinerja dan melakukan analisis terhadap sejumlah variabel yang mempengaruhi kinerja individu (pegawai) yaitu variabel individu, variabel psikologis, dan variabel organisasi. Variabel individu dikelompokkan pada subvariabel kemampuan dan latar belakang dan demografis. Variabel psikologis terdiri dari subvariabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Sedangkan variabel organisasi terdiri dari subvariabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, kerjasama tim, dan desain pekerjaan (Gibson dalam Ilyas, 2012).

Beberapa variabel yang penting untuk diteliti adalah variabel individu (kemampuan dan keterampilan, umur, jenis kelamin), variabel psikologis (persepsi, sikap, motivasi), variabel

organisasi (kepemimpinan, imbalan, desain pekerjaan). Hasil penelitian terdahulu juga memperkuat beberapa faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Arsela di Rumah Sakit Urip Sumoharjo membuktikan bahwa variabel kompetensi, gaji dan insentif berpengaruh terhadap motivasi pegawai. Hasil penelitian ini juga membuktikan kompetensi, gaji dan insentif mempengaruhi kinerja pegawai dengan motivasi sebagai variabel intervening (Arsela, 2017). Penelitian Sutrisno dkk. yang meneliti kinerja perawat rawat inap di RSUD Kota Semarang bahwa ada hubungan yang bermakna antara beban kerja, kepemimpinan, insentif dan kesempatan promosi dengan kinerja perawat rawat inap di RSUD Kota Semarang dan tidak ada hubungan yang bermakna antara supervisi dengan kinerja perawat rawat inap (Y. N. Sutrisno, Suryoputro, & Fatmasari, 2017).

Faktor motivasi juga berhubungan dengan kinerja pegawai. Menurut Notoatmodjo, motivasi menjadi alasan (*reasoning*) seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Demikian juga mencapai kinerja dalam menjalankan tugas sehari-hari pegawai membutuhkan motivasi dalam meningkatkan kinerjanya (Notoatmodjo, 2015).

Berdasarkan data yang diperoleh, RSUD Pangeran Jaya Sumitra telah melakukan survey kinerja petugas yang dilakukan oleh 2 atasan atau pimpinan. Penilaian kinerja petugas pelayanan yang dilakukan oleh pihak RSUD Pangeran Jaya Sumitra meliputi penilaian orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan yang dimana hasil dari penilaian tersebut sudah baik. Meski demikian, penilaian kinerja tetap harus dilakukan secara berkala, untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Petugas Pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru Tahun 2022"

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat survei analitik adalah survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Pendekatan yang digunakan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh petugas pelayanan yang ada di RSUD Pangeran Jaya Sumitra yaitu tenaga PNS dan non PNS sebanyak 323 petugas. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 77 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Variabel bebas adalah pengetahuan, masa kerja, motivasi dan tingkat pendidikan sedangkan variabel terikat adalah kinerja petugas pelayanan.

Instrumen menggunakan kuesioner, data catatan petugas pelayanan, dan wawancara. Jenis data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer terdiri dari data identitas dan kuesioner dari responden sedangkan data sekunder terdiri dari profil dan gambaran umum RSUD Pangeran Jaya Sumitra. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat melalui uji *chi-square*.

## HASIL PENELITIAN

### a. Karakteristik Responden

Tabel 1

Distribusi Karakteristik Responden di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru Tahun 2022

Karakteristik Responden	n	%
<b>Usia</b>		
21-30 tahun	21	27,3
31-40 tahun	32	41,6
41-50 tahun	15	19,5
51-60 tahun	8	10,4
≥61 tahun	1	1,3
<b>Profesi</b>		
Dokter	7	9,1
Bidan	7	9,1
Perawat	21	27,3
Analisis	5	2,6
Lainnya	38	51,9
<b>Status Kepegawaian</b>		
PNS	51	66,2
Tenaga Non PNS	26	33,8
Jumlah	<b>77</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden sebagian besar berusia 31-40 tahun sebanyak 32 orang (41,6%). Sebagian besar responden berprofesi sebagai lainnya yang terdiri dari staff administrasi, apoteker, umum, radiografer, dan lainnya sebanyak 38 orang (51,9%). Sebagian besar pula responden memiliki status kepegawaian PNS sebanyak 51 orang (66,2%).

### c. Analisis Bivariat

### b. Analisis Univariat

Analisis univariat terdiri dari distribusi frekuensi kinerja, pengetahuan, masa kerja, motivasi dan pendidikan petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru Tahun 2022

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Kinerja, Pengetahuan, Masa Kerja, Motivasi, dan Pendidikan Petugas Pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru Tahun 2022

Variabel Penelitian	n	%
<b>Kinerja Petugas Pelayanan</b>		
Baik	76	96,7
Kurang	1	1,3
<b>Pengetahuan Petugas Pelayanan</b>		
Baik	68	88,3
Kurang	9	11,7
<b>Masa Kerja Petugas Pelayanan</b>		
Baru	10	13,0
Lama	67	87,0
<b>Motivasi Petugas Pelayanan</b>		
Baik	73	94,8
Kurang	4	5,2
<b>Pendidikan Petugas Pelayanan</b>		
Atas	64	83,1
Menengah	13	16,9
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menunjukkan petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra sebagian besar memiliki kinerja yang baik yaitu berjumlah 76 orang (96,7%), sebagian besar memiliki pengetahuan baik yaitu berjumlah 68 orang (88,3%), sebagian sudah berkerja dengan masa kerja yang lama yaitu berjumlah 67 orang (87,0%), sebagian besar memiliki motivasi yang baik yaitu sebanyak (94,8%), dan sebagian besar petugas berpendidikan dalam kategori atas yaitu berjumlah 64 orang (83,1%)

Tabel 3

Hubungan Pengetahuan, Masa Kerja, Motivasi, Pendidikan dengan Kinerja Petugas Pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru Tahun 2022

Variabel Penelitian	Kinerja				Total		p-value
	Baik		Kurang		N	%	
	n	%	n	%			
Pengetahuan							
Baik	67	98,5	1	1,5	68	100	0,000
Kurang	9	100	0	0	9	100	
Masa Kerja							
Baru	10	100	0	0	10	100	0,000
Lama	66	98,5	1	1,5	67	100	

Motivasi							
Baik	72	98,6	1	1,4	73	100	1,000
Kurang	4	100	0	0	4	100	
Pendidikan							
Atas	63	98,4	1	1,6	64	100	0,000
Menengah	13	100	0	0	13	100	
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>98,7</b>	<b>1</b>	<b>1,3</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	

Hasil analisis tabulasi silang antara pengetahuan dengan kinerja petugas pelayanan didapatkan bahwa dari total 77 responden kinerja petugas pelayanan dengan pengetahuan baik sebanyak 67 orang (98,5%) dan kinerja petugas kurang dengan pengetahuan kurang tidak ditemukan, namun kinerja petugas kurang dengan pengetahuan baik diketahui sebanyak 9 orang (100%). Hasil uji analisis yang menggunakan uji *chi-square* menunjukkan  $p\text{-value}=0,000 < \alpha=0,05$  yang berarti ada hubungan pengetahuan dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru.

Hasil tabulasi silang antara masa kerja dengan kinerja petugas pelayanan didapatkan bahwa dari total 77 responden dengan kinerja petugas pelayanan baik dengan masa kerja baru sebanyak 100 orang (100%) dan kinerja petugas kurang dengan masa kerja lama sebanyak 1 orang (1,5%), dan kinerja petugas baik dengan masa kerja tergolong lama sebanyak 66 (98,5%). Hasil uji analisis yang menggunakan uji *chi-square* menunjukkan  $p\text{-value}=0,000 < \alpha=0,05$  yang berarti ada hubungan masa kerja dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru.

Hasil tabulasi silang antara motivasi dengan kinerja petugas pelayanan didapatkan bahwa dari total 77 responden dengan kinerja petugas pelayanan baik dengan motivasi baik sebanyak 72 orang (98,6%) dan kinerja petugas kurang dengan motivasi yang kurang tidak ditemukam, dan kinerja petugas baik dengan motivasi yang kurang sebanyak 4 orang (100%). Hasil uji analisis yang menggunakan uji *chi-square* menunjukkan  $p\text{-value}=1,000 > \alpha=0,05$  yang berarti tidak ada hubungan hubungan motivasi dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru.

Hasil tabulasi silang antara pendidikan dengan kinerja petugas pelayanan didapatkan bahwa dari total 77 responden dengan bahwa kinerja petugas pelayanan baik dengan pendidikan dalam kategori atas sebanyak 63 orang (98,4%) dan kinerja petugas kurang dengan pendidikan menengah tidak ditemukam, dan kinerja petugas baik dengan pendidikan menengah sebanyak 13 orang (100%). Hasil uji analisis yang menggunakan uji *chi-square* menunjukkan  $p\text{-value}=0,000 < \alpha=0,05$  yang berarti ada hubungan pendidikan dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian dari hasil status gizi kurang tabel 2 menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra dalam kategori baik sebanyak 76 orang (96,7%) dan kinerja petugas dalam kategori kurang ada 1 orang (1,3%). Hal ini di didukung dengan teori definisi kinerja menurut Masaong dan Tilome bahwa kinerja adalah unsur unsur yang ditampilkan oleh seseorang terkait pekerjaannya yang terlihat dari hasil kerjanya tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan (Masaong & Tilome, 2014). Sedangkan Durbin menyatakan bahwa kinerja (*performance*) seorang karyawan merupakan hasil perkalian antara kemampuan (*ability*) dengan motivasi. Kemampuan ditentukan oleh keahlian (*skill*), teknologi yang tersedia dan pengetahuan tentang kinerja yang diperlukan oleh pekerja (*role clarity*) (Durbin, 1990).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan petugas di rumah sakit menunjukkan bahwa kinerja petugas di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru sudah baik. Faktor yang mempengaruhi kinerja petugas sudah baik karena sudah ada rotasi antar tugas atau bagian sesuai dengan kemampuan masing-masing petugas. Selain itu dibuktikan dengan besarnya jawaban responden bahwa responden selalu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan standar rumah sakit. Hal tersebut juga dipengaruhi karena pendidikan terakhir responden paling banyak D3, sehingga petugas dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan standar rumah sakit dan sesuai dengan kemampuannya masing-masing.

Dari total 77 responden yang diteliti didapat petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru memiliki pengetahuan baik sebanyak 68 orang (88,3%) dan petugas pelayanan yang memiliki pengetahuan kurang sebanyak 9 orang (11,7%). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Sriningsih dan Marlina (2020), bahwa responden yang memiliki pengetahuan baik tentang *patient safety* dengan kinerja petugas yaitu sebanyak 25 orang (80,6%), dan responden yang memiliki pengetahuan kurang tentang *patient safety* dengan penerapan *patient safety* kurang baik sebanyak 6 orang (19,4%). Hal ini berarti terdapat semakin baik pengetahuan petugas kesehatan maka semakin baik pula kinerja petugas kesehatan yang ada di rumah sakit.

Menurut Bawelle, Silonungan dan Hamel (2013), menyatakan bahwa pengetahuan merupakan faktor penting dalam seseorang mengambil keputusan namun tidak selamanya pengetahuan seseorang bisa menghindarkan dirinya dari kesalahan, misalnya petugas kesehatan yang tingkat pengetahuannya baik tidak selamanya melaksanakan keselamatan pasien dengan baik karena segala tindakan yang akan dilakukan beresiko untuk terjadi kesalahan dalam pelaksanaan sasaran keselamatan pasien.

Tabel 2 menunjukkan dari total 77 responden yang diteliti didapat bahwa petugas pelayanan yang baru bekerja atau kurang dari 5 tahun di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru sebanyak 10 orang (13,0%) dan petugas pelayanan yang lama bekerja lebih dari 5 tahun sebanyak 67 orang (87,0%). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Sriningsih dan Marlina (2020), yang menyatakan bahwa berdasarkan lama kerja pada hasil penelitian menunjukan bahwa distribusi frekuensi responden dengan lama kerja < 3 tahun sebanyak 25 orang (50,0%) dan responden dengan lama kerja > 3 tahun sebanyak 25 orang (50,0%).

Menurut Wulandari, Setyaningrum & Musafah (2015), menyatakan bahwa masa kerja biasanya dikaitkan dengan waktu mulai bekerja, dimana pengalaman kerja juga ikut menentukan kinerja seseorang. Semakin lama masa kerja maka kecakapan akan lebih baik karena sudah menyesuaikan diri dengan pekerjaannya. Sedangkan menurut Elrifda (2014), bahwa pengalaman kerja seseorang dapat mempengaruhi kinerja dalam melakukan tugasnya, demikian pula halnya dalam menjaga keselamatan pasien. Idealnya, seseorang yang telah berpengalaman akan lebih baik dalam penerapan keselamatan pasien.

Tabel 2 menunjukkan bahwa motivasi petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra dengan kategori baik sebanyak 73 orang (94,8%) dan petugas yang memiliki motivasi yang kurang sebanyak 4 orang (5,2%). Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Salawangi (2021) yang menyatakan bahwa hasil ukur terhadap motivasi kerja dengan kinerja perawat diperoleh 62 perawat (96,9%) perawat memiliki kinerja yang baik, sedangkan 2 perawat (3,1%).

Motivasi adalah sebagian proses yang dimulai dari adanya kekurangan baik secara psikologis yang memunculkan perilaku atau dorongan yang diarahkan untuk mencapai sebuah tujuan spesifik atau intensif. Dari berbagai macam definisi motivasi, Ada tiga hal penting dalam pengertian motivasi, yaitu hubungan antar kebutuhan, dorongan dan tujuan kebutuhan muncul karna adanya sesuatu yang kurang dirasakan oleh seseorang secara psikologis. Dorongan merupakan arahan untuk memenuhi kebutuhan, sedangkan tujuan adalah akhir dari siklus motivasi (Luthans 2012).

Tabel 2 menunjukkan dari total 77 responden yang diteliti didapat bahwa petugas pelayanan RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru memiliki pendidikan dalam kategori tinggi yang terdiri dari D4 bahkan hingga pendidikan dokter spesialis sebanyak 64 orang (83,1%) dan petugas pelayanan pada kategori menengah atau terdiri dari tingkat SMA sebanyak 13 orang (16,9%) dan peneliti tidak menemukan petugas pelayanan dengan pendidikan dasar atau tingkat SD. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amir dan Ningsih (2021), yang menyatakan bahwa pendidikan tinggi yang memiliki kinerja baik yaitu 15 responden (36,6%) dan pendidikan tinggi yang memiliki kinerja kurang yaitu 1 responden (2,4%) sedangkan pendidikan rendah yang memiliki kinerja baik yaitu 15 responden (36,6%) dan pendidikan rendah yang memiliki kinerja kurang yaitu 10 responden (24,4%).

Menurut Nursalam (2015), semakin tinggi pendidikan seseorang semakin baik pula kinerja seseorang. Perawat dituntut mampu melakukan komunikasi, aktif dan edukatif, maka dikembangkan berbagai jenis pendidikan tinggi keperawatan untuk meningkatkan kinerja petugas keperawatan dalam memberikan pelayanan sehingga akan membantu kepuasan kerja perawat. Menurut Nursalam (2015), dengan pendidikan yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika pendidikan yang rendah maka akan menghasilkan kinerja yang kurang baik.

Pada tabel 3 menunjukkan hasil bahwa kinerja petugas pelayanan dengan pengetahuan baik sebanyak 67 orang (98,5%) dan kinerja petugas kurang dengan pengetahuan kurang tidak ditemukan, namun kinerja petugas kurang dengan pengetahuan baik diketahui sebanyak 9 orang (100%). Hasil uji statistik (*Chi square*) diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pengetahuan dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muliana dan Mappanganro (2016), menemukan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan tentang patient safety dengan penerapan keselamatan pasien. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar pengetahuan tentang patient safety yang baik dengan penerapan keselamatan pasien yang baik yaitu 45 responden (64,2%), dengan  $p$ -value ( $p=0,039$ ), yang berarti nilai  $p$  lebih kecil dari nilai ( $\alpha$ ) 0,05, maka dapat dinyatakan  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan penerapan patient safety pada petugas kesehatan.

Asumsi peneliti terkait hal ini adalah upaya meningkatkan pengetahuan tetap merupakan suatu hal yang penting khususnya dalam konteks keselamatan pasien. Hal ini didukung oleh pendapat

Notoadmodjo (2010) yang menyatakan bahwa pengetahuan yang menunjang keterampilan perlu diberikan agar karyawan dalam hal ini perawat dapat melakukan tugasnya berdasarkan teori-teori yang dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini berarti bahwa keterbatasan pengetahuan merupakan hal kunci sangat perlu dipertimbangkan demi keamanan asuhan keperawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan termasuk perawat. Untuk mencapaipeningkatan pengetahuan pelatihan dan peran pengorganisasian hal sesuai penelitian yang dilakukan Dewi Setyowati (2013) bahwa diperlukan peningkatan pengetahuan *head nurse* pada fungsi pengorganisasian dengan pembentukan struktur organisasi, uraian tugas, pelatihan budaya keselamatan pasien, pendidikan keperawatan berlanjut, diskusi keselamatan pasien, sistem penghargaan atas penerapan budaya keselamatan pasien.

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya). Dengan sendirinya, pada waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek. Sebagian besar pengetahuan seseorang diperoleh melalui indra pendengaran yaitu telinga dan indra penglihatan yaitu mata. Pengetahuan seseorang individu terhadap sesuatu dapat berubah dan berkembang sesuai kemampuan, kebutuhan, pengalaman dan tinggi rendahnya mobilitas informasi tentang sesuatu dilingkungannya (Notoadmodjo, 2003).

Tabel 3 menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan baik dengan masa kerja baru sebanyak 100 orang (100%) dan kinerja petugas kurang dengan masa kerja lama sebanyak 1 orang (1,5%), dan kinerja petugas baik dengan masa kerja tergolong lama sebanyak 66 (98,5%), Hasil uji statistik (*Chi square*) diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan masa kerja dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Moniung (2017), yang menyatakan bahwa pada hasil uji *chi square* didapatkan  $p = 0,007$ , yang berarti terdapat hubungan antara lama kerja dengan kinerja perawat

Masa kerja berhubungan dengan lamanya seseorang dalam bekerja. Seseorang yang telah lama dalam bekerja cenderung lebih berpengalaman dalam melakukan pekerjaan sesuai ketetapan dan semakin rendah untuk melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan ketetapan. Semakin lama seseorang bekerja dalam satu bidang maka semakin terampil seseorang dalam pekerjaannya. Masa kerja merupakan akumulasi aktivitas kerja seseorang yang dilakukan dalam jangka waktu yang panjang. Apabila aktivitas tersebut dilakukan

terus-menerus akan mengakibatkan gangguan pada tubuh. Tekanan fisik pada suatu kurun waktu tertentu mengakibatkan berkurangnya kinerja otot, dengan gejala makin rendahnya gerakan. Tekanan-tekana akan terakumulasi setiap harinya pada suatu masa yang panjang, sehingga mengakibatkan memburuknya kesehatan yang disebut juga kelelahan klinis atau kronik (Kesianto, 2013).

Menurut Triwibowo dan Puspilandani (2013), masa kerja merupakan keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa yang dilalui dalam perjalanan hidupnya. Semakin lama tenaga kerja bekerja, semakin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya semakin singkat masa kerja, maka semakin sedikit pengalaman yang diperoleh. Namun ditemukan ada satu orang petugas dengan masa kerja lama tetapi kinerja kurang hal ini membuat peneliti berasumsi dipengaruhi oleh faktor lain, seperti lingkungan kerja maupun keluarga dari petugas tersebut.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 77 responden menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan baik dengan motivasi baik sebanyak 72 orang (98,6%) dan kinerja petugas kurang dengan motivasi yang kurang tidak ditemukan, dan kinerja petugas baik dengan motivasi yang kurang sebanyak 4 (100%), Hasil uji statistik (*Chi square*) diperoleh nilai  $p = 1,000$  ( $p > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan motivasi dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Anggraini (2017) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel motivasi intrinsik dengan kinerja, sedangkan terdapat hubungan secara signifikan antara variabel motivasi ekstrinsik dengan kinerja. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sagala dan Fatih (2019) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara motivasi dengan kinerja perawat.

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja ini mendukung teori Maslow dalam Robbins dan Coulter (2010) yang mengatakan bahwa kebutuhan fisiologis dan keamanan merupakan tingkatan kebutuhan yang lebih rendah yang dipenuhi secara eksternal biasa disebut dengan motivasi/faktor ekstrinsik. Sedangkan kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri merupakan tingkatan kebutuhan yang lebih tinggi yang dipenuhi secara internal biasa disebut dengan motivasi/faktor intrinsik. Kebutuhan fisiologis dan keamanan merupakan kebutuhan dasar yang harus terpenuhi lebih dulu secara substansial, barulah kemudian orang akan mencari pemenuhan kebutuhan yang lebih tinggi hierarkinya. Hasil penelitian ini juga mendukung teori dua faktor yang dapat dilihat dari pandangan Herzberg dalam implikasi manajerial, yang menyatakan bahwa tidak

ada ketidakpuasan kerja, tidak ada kepuasan kerja (John dkk, 2006).

Motivasi adalah sebagian proses yang dimulai dari adanya kekurangan baik secara psikologis yang memunculkan perilaku atau dorongan yang diarahkan untuk mencapai sebuah tujuan spesifik atau intensif . . . Dari berbagai macam definisi motivasi, Ada tiga hal penting dalam pengertian motivasi, yaitu hubungan antar kebutuhan, dorongan dan tujuan kebutuhan muncul karna adanya sesuatu yang kurang dirasakan oleh seseorang secara psikologis. Dorongan merupakan arahan untuk memenuhi kebutuhan, sedangkan tujuan adalah akhir dari siklus motivasi (Luthans 2012). Peneliti berasumsi dari hasil penelitian diketahui banyak petugas memiliki motivasi baik sehingga kinerja selama bekerja juga baik. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi petugas baik membuat kinerja petugas juga baik. Namun diperoleh satu petugas dengan motivasi baik dengan kinerja yang kurang hal ini mungkin disebabkan faktor lain sehingga membuat kinerja petugas tersebut kurang.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 77 responden menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan baik dengan pendidikan dalam kategori atas sebanyak 63 orang (98,4%) dan kinerja petugas kurang dengan pendidikan menengah tidak ditemukam, dan kinerja petugas baik dengan pendidikan menengah sebanyak 13 orang (100%), Hasil uji statistic (*Chi square*) diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pendidikan dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Duming (2016), hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara pendidikan dengan kinerja perawat  $p=0,003 < p=0,05$ . Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Faizin dan Winarsih (2018), menyatakan bahwa ada hubungan tingkat pendidikan perawat terhadap kinerja perawat  $P=0,000 < P=0,05$ , dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hadinata, (2018), terdapat hubungan pendidikan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Cideres Kabupaten Majalengka ( $p\text{-value}= 0,004$ ) . Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Riastuti (2015), menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan peningkatan kinerja perawat diruang rawat inap RSI Siti Aisyah Madiun  $p=0,076$ .

Menurut George F. Kneller yang dikutip oleh Dwi Siswoyo dkk . (2007) . pendidikan dapat dipandang dalam arti luas dan teknis. Dalam arti luas pendidikan menunjuk pada suatu tindakan atau pengalaman yang mempunyai pengaruh yang berhubungan dengan pertumbuhan atau perkembangan jiwa, watak, atau kemampuan fisik individu. Dapat disimpulkan bahwa perawat yang mempunyai tingkat pendidikan menengah,

diharapkan bisa melanjutkan atau meneruskan pendidikan yang lebih tinggi. agar dapat meningkatkan kinerja dengan lebih baik. Tapi petugas pelayanan yang mempunyai kinerja, baik, tidak berhenti disitu saja, tetapi perlu juga meningkatkan keinginan untuk menambah dan memperdalam pendidikan dibidang kesehatan terutama tentang kinerja dalam memberikan pelayanan.

Peneliti berasumsi pendidikan petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru sangat berpengaruh terhadap kinerja petugas. Hal ini diketahui pendidikan petugas dengan kategori atas paling banyak sehingga membuat kinerja baik pada petugas. Semakin tinggi pendidikan akan membuat semakin banyak pengetahuan yang didapatkan petugas sehingga kinerja petugas selama bekerja baik pula.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Dari hasil data penelitian dari 77 responden yang diteliti diketahui sebagian besar kinerja petugas baik sebanyak 76 orang (96,7%) di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru.
2. Diketahui bahwa sebagian besar petugas pelayanan yang memiliki pengetahuan baik sebanyak 68 orang (88, 3%) di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru.
3. Diketahui bahwa sebagian besar petugas pelayanan yang masa kerjanya lebih dari 5 tahun sebanyak 67 orang (87,0%) di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru.
4. Diketahui bahwa sebagian besar petugas pelayanan dengan motivasi baik sebanyak 73 orang (94, 8%) di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru.
5. Diketahui bahwa sebagian besar petugas pelayanan dengan pendidikan dalam kategori atas sebanyak 64 orang (83,1%) di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru
6. Dari hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai  $P\text{-Value} = 0,000$ . Artinya ada hubungan pengetahuan dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru.
7. Dari hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai  $P\text{-Value} = 0,000$ . Artinya ada hubungan masa kerja dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru.
8. Dari hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai  $P\text{-Value} = 1,000$ . Artinya tidak ada hubungan motivasi dengan kinerja petugas pelayanan di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru.
9. Dari hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai  $P\text{-Value} = 0,000$ . Artinya ada hubungan pendidikan dengan kinerja petugas pelayanan

di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kabupaten Kotabaru.

## B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit  
Sebagai referensi bagi RSUD Pangeran Jaya Sumitra terkait frekuensi pengetahuan, masa kerja, motivasi dan pendidikan petugas pelayanan serta sebagai masukan bagi Rumah Sakit untuk merencanakan kegiatan terkait variabel penelitian dimasa mendatang dan tetap rutin melakukan penilaian kinerja kepada seluruh pegawai rumah sakit.
2. Bagi Responden  
Dapat lebih meningkatkan kembali kinerja dalam pelayanan kepada pasien, dengan adanya penelitian ini diharapkan responden atau petugas pelayanan mempertahankan tingkat pengetahuan dan motivasi dalam bekerja tanpa memandang status masa kerja dan pendidikan sesama petuga pelayanan kesehatan.
3. Bagi Peneliti Lain
  - a. Sebagai referensi bagi penelitian kinerja petugas kesehatan selanjutnya, serta referensi untuk penelitian selanjutnya yang berisi tentang faktor pendidikan, masa kerja, motivasi, dan pengetahuan dalam kinerja petugas kesehatan
  - b. Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai variabel lain yang misalnya, dukungan pimpinan, dukungan rekan kerja, *reward*, dan jarak tempuh dengan kinerja petugas kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2014). *Manajemen administrasi rumah sakit* (Cetakan IV). Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Alwi, S. (2015). *Manajemen sumber daya manusia, strategi keunggulan kompetitif* (Cetakan II). Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Arsela, B. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo Di Bandar Lampung. Universitas Lampung.
- Arwani, H.S. (2015). *Manajemen bangsal keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Bahri, N. A. (2013). Faktor – faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Puskesmas Cempa Kabupaten Pinrang. *Stikesnh*, 2(4), 1–7.
- Bawelle, S.C., Sinolungan, J.S.V.,& Hamel, R. (2013). Hubungan pengetahuan dan sikap perawat dengan pelaksanaan keselamatan pasien (patient safety) di ruang rawat inap RSUD Liun Kendage Tahuna, *Jurnal Keperawatan*, 1(1)
- Farlen, F. (2011). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. United Tractors, Tbk. Samarinda)*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran.”
- FKM. Uniska. 2021. Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyah Al Banjari. Banjarmasin
- Gibson, Ivancevich, Donnelly Jr. (2007). *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*, Jilid I Edisi Lima, Erlangga, Jakarta.
- Handayani, S., Fannya, P., & Nazofah, P. (2018). Faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan di rawat inap RSUD Batusangkar. *Jurnal Ketahanan: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3 (3), 440-448.
- Hartati, H., Noor, NB, & Mangilep, AUA (2020). Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Hasanuddin*, 1 (2), 152-161.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), 23-32
- Maimun, N. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Dalam Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 5(2), 138-140.
- Ningsih, N.S.,& Marlina, E. (2020). Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) pada Petugas Kesehatan, *Jurnal Kesehatan*, 9 (1), 59-71
- Nursalam. (2015). *Metode penelitian ilmu keperawatan edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pemerintah RI. (2014a). Undang-Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. Jakarta: Badan Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2014b). Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. Jakarta: Badan Sekretariat Negara.
- Sutrisno, Y. N., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat rawat inap di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(1), 142-149.
- Wahyudi, A., Salham, M., & Kadri, A. (2018). Faktor yang berhubungan dengan kinerja petugas kesehatan pelayanan manajemen terpadu balita sakit di Puskesmas Kamonji Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1)