

## Evaluasi Kinerja Puskesmas Dinkes Kabupaten Jombang Pada Masa Pandemi Covid-19

### *Performance Evaluation Of Puskesmas At Jombang District Health Health During The Covid-19 Pandemic*

Dyan Angesti<sup>1</sup>, Emilyya Indahyati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya

Email: [dyan\\_angesti@stikes-yrsds.ac.id](mailto:dyan_angesti@stikes-yrsds.ac.id), [emilyya\\_indahyati@stikes-yrsds.ac.id](mailto:emilyya_indahyati@stikes-yrsds.ac.id),

Jln.Kalidami No.12-14 Surabaya

#### ABSTRAK

Pada era pandemi *Corona Virus Disease-19 (Covid-19)* seperti saat ini, dunia kesehatan memberi perhatian lebih terkait kinerja dan tingginya tanggung jawab para tenaga kesehatan. Terlebih untuk Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan pertama di masyarakat dibawah kepemimpinan seorang Kepala Puskesmas (Kapus), dimana mereka harus tetap menjalankan program rutin lainnya yang menjadi tanggung jawabnya. Tujuan penelitian ini untuk menguji hubungan kinerja Puskesmas dengan mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas) di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa Pandemi *Covid-19*. Penelitian ini bersifat analitik korelasi, dilaksanakan di 34 puskesmas Kabupaten Jombang pada bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Desember 2021. Narasumber Kapus dan pasien di 34 Puskesmas. Hasil penelitian didapatkan profil Kapus sebanyak 34 responden dengan reponden yang berpartisipasi adalah perempuan (73,5%), masa kerja 11-20 tahun (61,8%). Pendidikan terakhir tertinggi dari S1 (70,6%). Profil Pasien di 34 Puskesmas Kabupaten Jombang sebanyak 1020 responden menunjukkan bahwa perempuan (77,5%), dan pendidikan terakhir tertinggi dari SMA (42,7%). Kinerja Puskesmas dengan total nilai sebesar 3530 dalam kategori baik; Mutu layanan Puskesmas dengan total nilai sebesar 65478 dalam kategori baik; dan hasil uji hubungan terdapat temuan ada hubungan antara kinerja dengan mutu. Dengan koefisien korelasi sebesar 0,832, artinya tingkat kekuatan hubungan antara kinerja dengan mutu adalah sangat kuat, bernilai positif dan hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah.

**Kata Kunci:** Kinerja, Mutu Layanan, Puskesmas, Pandemi Covid-19

#### ABSTRACT

*In the current era of the Corona Virus Disease-19 (Covid-19) Pandemic, the world of health is paying more attention to the performance and high responsibility of health workers. Especially for Puskesmas as the first health service facility in the community under the leadership of a Head of Puskesmas (Kapus), where they must continue to carry out other routine programs that are their responsibility. The purpose of this study was to examine the relationship between Puskesmas performance and the quality of health services at first-level health facilities (Puskesmas) at the Jombang District Health Office during the Covid-19 Pandemic. This research is correlation analytic, carried out in 34 health centers in Jombang Regency from January 2021 to December 2021. With the head of the head of staff and patients at 34 health centers. The results of the study showed that there were 34 respondents who participated in the Kapus profile with female respondents (73.5%), working period of 11-2-years (61.8%). The highest education level is S1 (70.6%). Patient Profiles at 34 Puskesmas in Jombang Regency with 1020 respondents indicated that women (77.5%), and the highest education level was high school (42.7%). The performance of the Puskesmas with a total score of 3530 is in the good category; The quality of Puskesmas services with a total score of 65478 is in the good category; and the results of the relationship test found that there was a relationship between performance and quality. With a correlation coefficient of 0.832, it means that the level of strength of the relationship between performance and quality is very strong, has a positive value and the relationship between the two variables is unidirection.*

**Keywords:** Performance, Quality of Service, Health Center, Covid-19 pandemic

## **PENDAHULUAN**

Puskesmas menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Sebagai pusat pelayanan tingkat pertama, tentunya tidak terlepas dari fungsinya sebagai pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Untuk menunjang fungsinya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas harus didukung oleh kepemimpinan tenaga kesehatan. Kualitas pemimpin akan menentukan keberhasilan organisasinya karena pemimpin yang sukses adalah pemimpin yang mampu mengelola organisasinya, mampu mengantisipasi perubahan, dapat mengoreksi kelemahan, sanggup membawa organisasinya kepada sasaran dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.

Pada era Pandemi *Corona Virus Disease-19 (Covid-19)* seperti saat ini, dunia kesehatan menjadi perhatian betapa kinerja dan tingginya tanggung jawab para tenaga kesehatan. Terlebih untuk kepala Puskesmas, dimana mereka juga harus tetap menjalankan program rutin lainnya yang menjadi tanggung jawabnya. Sejak mulai mewabahnya kasus *Covid-19* tahun 2019, terjadi kepanikan yang luar biasa khususnya para tenaga medis. Seluruh waktu dan tenaga hanya difokuskan bagaimana mengatasi Pandemi ini. Dengan tersitanya hampir seluruh energi, pikiran dan aktivitas, maka ada beberapa program kesehatan rutin yang kurang mendapat perhatian. Sebagai program kesehatan Nasional dari Pemerintah tentunya hal ini tidak boleh diabaikan, semua program tetap harus terlaksana dengan baik. Untuk itulah dibutuhkan 'kecerdikan' yang maksimal untuk mengatasi pandemi *Covid-19* saat ini sambil tetap memperhatikan program-program kesehatan yang lainnya.

Pada umumnya orang yang berkecimpung dalam manajemen sependapat bahwa evaluasi kinerja pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses pekerjaan pegawai yang bersangkutan. Pentingnya evaluasi kinerja yang rasional dan diterapkan secara objektif sedikitnya untuk dua kepentingan, yaitu kepentingan pegawai itu sendiri dan organisasi dimana pegawai tersebut bekerja. Kabupaten Jombang merupakan salah satu daerah terdampak dengan kasus positif *Covid-19* cukup tinggi di Jawa Timur. Menghadapi kondisi diatas diperlukan upaya terarah, terencana dan strategis. Dinkes Kabupaten Jombang bertanggung jawab terhadap kinerja Kapus di wilayahnya serta menjaga mutu pelayanan kesehatan di jajarannya melalui program kegiatan di Puskesmas dan bagaimana menata tugas, fungsi Puskesmas terhadap pelayanan disaat pandemi *Covid-19* tetap berjalan sebagaimana mestinya. Atas dasar hal tersebut maka perlu

dilakukan penelitian lebih lanjut terkait kinerja Puskesmas dengan mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas) di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa Pandemi *Covid-19*.

## METODE

Penelitian ini bersifat analitik korelasi yang merupakan suatu penelitian yang menggunakan penelaah hubungan antar dua variabel pada satu situasi atau sekelompok subjek kemudian dianalisis untuk mengetahui dari hubungan antar variabel independen dan variabel dependen (Notoadmodjo, 2010). Penelitian ini dilaksanakan di puskesmas dalam lingkup Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten Jombang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2021 sampai dengan bulam Desember 2021. Pengumpulan data dilakukan mulai tanggal 30 Januari – 30 Juni 2021.

## HASIL

Penelitian bertujuan menguji hubungan kinerja Puskesmas dengan mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas) di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa Pandemi *Covid-19*. Hasil penelitian didapatkan data profil kepala puskesmas yang menjadi responden, profil pasien yang menjadi responden, hingga hasil uji korelasi antara kinerja dengan mutu pelayanan puskesmas.

Profil kepala puskesmas di 34 Puskesmas Kabupaten Jombang digambarkan pada Tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1 Profil Responden Kepala Puskesmas**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	9	26,5
	Perempuan	25	73,5
Masa Kerja	< 10	2	5,9
	11 - 20	21	61,8
	21 - 30	5	14,7
	> 30	6	17,6
Pendidikan terakhir	S1	24	70,6
	S2	10	29,4

Tabel 1 menggambarkan profil Kepala Puskesmas di 34 Puskesmas Kabupaten Jombang sebanyak 34 responden menunjukkan bahwa reponden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah perempuan (73,5%), masa kerja 11-20 tahun yaitu (61,8%). Pendidikan terakhir tertinggi dari S1 (70,6%).

Profil pasien di 34 Puskesmas Kabupaten Jombang dengan jumlah 1020 responden digambarkan pada Tabel 2 di bawah ini:

**Tabel 2 Profil Responden Pasien di 34 Puskesmas Jombang**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	229	22,5
	Perempuan	791	77,5
Pendidikan terakhir	SMP	88	8,6
	SMA	436	42,7
	D1	72	7,1
	D3	44	4,3
	D4	44	4,3
	S1	280	27,5
	S2	56	5,5
Total		1.020	100%

Tabel 2 menggambarkan profil Pasien di 34 Puskesmas Kabupaten Jombang sebanyak 1020 responden menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah perempuan (77,5%), dan Pendidikan terakhir tertinggi dari SMA (42,7%).

Penelitian ini melibatkan 34 partisipan kepala puskesmas untuk mengukur kinerja puskesmas selama masa pandemi *Covid-19*, selain itu juga melibatkan 1020 partisipan dari ke 34 puskesmas di daerah Jombang untuk mengukur mutu layanan puskesmas di daerah Jombang dan menguji hipotesa hubungan kinerja Puskesmas dengan mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas) di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa pandemi *Covid-19*. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran 1 sampai 5 mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju. Data penelitian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analitik korelasi. Berdasarkan hasil uji hubungan yang dilakukan, terdapat temuan bahwa ada hubungan antara kinerja dengan mutu. Koefisien korelasi yang dihasilkan sebesar 0,832 artinya tingkat kekuatan hubungan antara kinerja dengan mutu adalah sangat kuat. Angka koefisien korelasi pada hasil di atas bernilai positif yaitu 0,832, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah.

### **Kinerja Puskesmas Kabupaten Jombang pada masa Pandemi *Covid-19***

Kinerja Puskesmas terdiri dari 5 dimensi yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Total pertanyaan yang mewakili kinerja sejumlah 25 item pertanyaan dengan masing-masing dimensi terdiri dari 5 pertanyaan. Berdasarkan data variabel kinerja dengan 5 dimensinya menunjukkan kinerja masuk dalam kategori baik. Dimensi kinerja meliputi produktivitas, kualitas layanan, *responsivitas*, *responsibilitas*, *akuntabilitas*. dimensi produktivitas ini terdiri dari aspek: program terlaksana sesuai rencana/target,

kesesuaian program kerja puskesmas dengan realisasi selama masa pandemi, ketersediaan sarana dan prasarana, keterlibatan sumber daya manusia, keterserapan anggaran puskesmas selama masa pandemi. Aspek tertinggi diperoleh dari kesesuaian program kerja puskesmas dengan realisasi selama masa pandemi sebanyak 64,7%.

Dimensi kualitas layanan ini terdiri dari aspek: kualitas layanan puskesmas selama masa pandemi, kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima selama masa pandemi, kinerja petugas puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan pada masyarakat di puskesmas selama masa pandemi, koordinasi yang terjalin antara petugas dengan masyarakat, komunikasi yang terjalin antara petugas dengan masyarakat. Aspek tertinggi diperoleh dari kinerja petugas puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan pada masyarakat di puskesmas selama masa pandemi sebanyak 67,6%.

Dimensi *responsivitas* ini terdiri dari aspek: kemampuan puskesmas dalam mengenali kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi misi yang dimiliki, puskesmas menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, kebijakan sesuai dengan aspirasi masyarakat, pemberian layanan kepada masyarakat maksimal selama masa pandemi, program-program pelayanan puskesmas yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dimana aspek tertinggi diperoleh dari program-program pelayanan puskesmas yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebanyak 76,5%.

Dimensi *responsibilitas* ini terdiri dari aspek: pelaksanaan kegiatan puskesmas yang telah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, pelaksanaan kegiatan puskesmas yang telah dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi, keikutsertaan petugas puskesmas dalam mendukung kegiatan puskesmas sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit, pelaksanaan tugas yang dilakukan sesuai dengan sop yang telah ditetapkan, hadir secara rutin dan tepat waktu. Aspek tertinggi diperoleh dari pelayanan dilaksanakan secara rutin dan tepat waktu sebanyak 79,4%.

Dimensi *responsibilitas* ini terdiri dari aspek: kebijakan puskesmas mengikuti kebijakan pusat selama masa pandemi, kegiatan puskesmas selama masa pandemi sesuai dengan kondisi masyarakat, pertanggungjawaban dalam mengimplementasikan kebijakan, adanya kepatuhan terhadap prosedur, mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil yang ditentukan. Aspek tertinggi diperoleh dari kepatuhan terhadap prosedur sebanyak 79,4%.

Berdasarkan data Tabel 4 di atas, didapat total nilai variabel kinerja sebesar 3530, nilai minimum sebesar 850 dan maximum 4250, dengan interval 680 maka kinerja masuk dalam kategori baik.

### **Mutu Layanan Puskesmas Kabupaten Jombang pada masa Pandemi Covid-19**

Variabel mutu layanan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. dimensi *tangibles*, total pertanyaan yang mewakili mutu layanan sejumlah 15 item pertanyaan dengan masing-masing dimensi terdiri dari 3 pertanyaan.

Variabel mutu layanan dengan 5 dimensinya menunjukkan mutu layanan masuk dalam kategori tinggi. Dimensi *tangibles* ini terdiri dari aspek: petugas puskesmas berpenampilan bersih dan baik, sarana dan prasarana (fasilitas) pendukung sudah memadai, kondisi lingkungan di puskesmas sangat bersih dan sehat. Dimana aspek tertinggi diperoleh dari kondisi lingkungan di puskesmas sangat bersih dan sehat sebanyak 66,5%.

Dimensi *reliability* ini terdiri dari aspek: puskesmas selalu memulai dan mengakhiri pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan, kebutuhan pengunjung/pasien yang didapatkan sudah sesuai dengan keinginan, petugas puskesmas memberikan pelayanan akurat. Dimana aspek tertinggi diperoleh dari petugas puskesmas memberikan pelayanan akurat sebanyak 77%.

Dimensi *responsiveness* ini terdiri dari aspek: petugas puskesmas cepat tanggap pada penanganan pelayanan pengunjung/pasien, aspirasi pengunjung/pasien ditanggapi dengan cepat oleh petugas puskesmas, petugas puskesmas cepat tanggap dalam pemenuhan kebutuhan pasien. Dimana aspek tertinggi diperoleh dari petugas puskesmas cepat tanggap pada penanganan pelayanan pengunjung/pasien sebanyak 62,7%.

Dimensi *assurance* ini terdiri dari aspek: lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan SPO, petugas puskesmas sudah sesuai dengan standar prosedur operasional (SPO) yang memadai dalam melakukan pelayanan, petugas puskesmas memprioritaskan pengunjung/pasien yang sifatnya darurat. Dimana aspek tertinggi diperoleh dari petugas puskesmas memprioritaskan pengunjung/pasien yang sifatnya darurat sebanyak 66,7%.

Dimensi *emphaty* ini terdiri dari aspek: petugas puskesmas bersikap ramah dan baik saat memberi pelayanan, respon petugas puskesmas terhadap kebutuhan pengunjung/pasien sudah baik, komunikasi petugas puskesmas dengan pengunjung/pasien saat memberikan pelayanan sudah baik. Dimana aspek tertinggi

diperoleh dari respon petugas puskesmas terhadap kebutuhan pengunjung/pasien sudah baik sebanyak 54,7%. Berdasarkan data nilai variabel mutu layanan sebesar 65478. Dimana nilai minimum sebesar 850 dan maximum 4250, dengan interval 680 maka kinerja masuk dalam kategori baik.

### **Hubungan kinerja Puskesmas dengan Mutu Layanan Puskesmas di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa Pandemi Covid-19**

Hipotesa pada penelitian ini adalah adanya hubungan antara kinerja dengan mutu layanan puskesmas di dinkes kabupaten jombang pada masa pandemi covid-19, untuk menguji hipotesa tersebut maka dilakukan analisa statistik dengan spearman dan didapatkan hasil di bawah ini:

**Tabel 3 Hubungan antara kinerja dengan mutu layanan puskesmas**

Variabel	$\rho$ -value	Koefisien korelasi
Kinerja dengan Mutu layanan puskesmas	0,000	0,832

Dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka ada hubungan antara kinerja dengan mutu layanan puskesmas di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa pandemi Covid-19. koefisien korelasi sebesar 0,832, artinya tingkat kekuatan hubungan antara kinerja dengan mutu adalah sangat kuat. Angka koefisien korelasi pada hasil di atas bernilai positif yaitu 0,832, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah.

## **PEMBAHASAN**

### **Kinerja Puskesmas Kabupaten Jombang pada masa Pandemi Covid-19**

Setiap puskesmas harus memiliki organisasi yang efektif, efisien, dan akuntabel, dengan dipimpin oleh seorang kepala puskesmas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan bertanggungjawab atas seluruh penyelenggaraan kegiatan di puskesmas, pembinaan kepegawaian di satuan kerjanya, pengelolaan keuangan, dan pengelolaan bangunan, prasarana, dan peralatan (Permenkes No 43 tahun 2019). Puskesmas mempunyai peran melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat. (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Adapun kebijakan yang mengatur tentang Puskesmas adalah Peraturan Menteri Kesehatan no 43 th 2019 dimana pada masa pandemi Covid-19 tidak bisa dilaksanakan optimal karena sifat virus Covid-19 yang menyebar cepat tidak memungkinkan untuk melaksanakan dua fungsi puskesmas secara normal. Beberapa kebijakan internal dikeluarkan untuk mendukung tetap

dilaksanakannya fungsi puskesmas seperti yang diamanahkan, tetapi memiliki tujuan melindungi tenaga kesehatan dan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan.

Peran seorang kepala puskesmas sebagai *leader* yang mampu mengelola puskesmas lebih baik dan membuat puskesmas berperan sebagaimana mestinya. Keberhasilan demi keberhasilan di puskesmas dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya tidak terlepas dari peranan seluruh tenaga kesehatan yang ada di puskesmas tersebut. Faktor manajerial yang baik serta kepemimpinan yang efektif merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kinerja di puskesmas, guna mencapai kualitas produk layanan yang baik dalam siklus hidup sebuah organisasi kegiatan manajerial yang baik memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi tersebut. Keberadaan manajer di sebuah organisasi sangat menentukan bagi maju mundurnya organisasi, begitu pula di puskesmas. Baik buruknya kualitas pelayanan puskesmas juga sangat tergantung bagaimana kapasitas kepala puskesmas dalam mengelola organisasi puskesmas yang dipimpinnya. Pengetahuan dan keterampilan berguna bagi seorang pimpinan untuk dapat mengelola organisasi dengan baik dan membuat kebijakan apa yang harus organisasi lakukan

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian amir *et al.*, (2019) diperoleh bahwa kepala puskesmas telah menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pimpinan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar di puskesmas. Kepala puskesmas telah melibatkan beberapa staf terkait dalam proses perencanaan kegiatan yang akan dilakukan, termasuk didalamnya perencanaan keuangan. Pemberian motivasi dan pergerakan kepada setiap staf, dilakukan secara nyata dalam berbagai kesempatan, seperti pada saat apel pagi dan mini lokakarya. Sistem pengambilan keputusan yang diterapkan dengan melibatkan staf yang menjadi bagian dari program, akan tetapi ada beberapa keputusan yang diambil sendiri oleh pimpinan. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Menurut dwiyanto (2002, 48-49) ada 5 dimensi yang dipakai sebagai kriteria penilaian terhadap kinerja organisasi yang dapat diperoleh dari beberapa sumber dan cara, antara lain: *produktivitas*, kualitas layanan, *responsivitas*, *responsibilitas* dan *akuntabilitas*.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja puskesmas di dinkes kabupaten jombang pada masa pandemi *Covid-19* termasuk dalam kategori baik. Kinerja puskesmas terdiri dari 5 dimensi yaitu: *produktivitas*, kualitas layanan, *responsivitas*,



*responsibilitas, akuntabilitas*. Total pertanyaan yang mewakili kinerja sejumlah 25 item pertanyaan dengan masing-masing dimensi terdiri dari 5 pertanyaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian kristiandi & widowati, (2015) menyatakan bahwa analisis kinerja puskesmas karangayu berdasarkan 5 dimensi tersebut adalah: produktivitas dari puskesmas karangayu belum baik. Hal tersebut dikarenakan puskesmas karangayubelum memiliki tingkat kemajuan pembangunan kesehatan yang optimal karena masih dari hasil peringkat kinerja belum baik karena berada di peringkat 37, 34, 36 dan 36; kualitas pelayanan dari puskesmas karangayu belum baik.

### **Mutu layanan puskesmas kabupaten jombang pada masa pandemi covid-19**

Parasuraman, dkk (2018), diperoleh lima dimensi utama yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati, yang dikenal sebagai *service quality (servqual)* meliputi: bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan petugas. 2. Kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. 3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. 4. Jaminan (*assurance*), artinya petugas memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan. 5. Empati (*empathy*), dalam hal ini petugas mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pasien, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan puskesmas di dinkes kabupaten jombang pada masa pandemi *Covid-19* dalam kategori baik. Variabel mutu layanan yang digunakan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Dimensi *tangibles*, total pertanyaan yang mewakili mutu layanan sejumlah 15 item pertanyaan dengan masing-masing dimensi terdiri dari 3 pertanyaan.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan a. Syamsinar asmi, abdul haris (2021) dimana hasil pendidikan ( $p = 0,453$ ), faktor fasilitas ( $p = 0,265$ ) bahwa tidak ada hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan, sedangkan faktor pengalaman kerja ( $p=0,003$ ) ada hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Kesimpulan, bahwa tidak selamanya pendidikan tinggi dan memiliki fasilitas yang baik akan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan baik

### **Hubungan kinerja puskesmas dengan mutu layanan puskesmas di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa pandemi covid-19**

Dalam penelitian ini didapatkan hasil uji analitik dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka ada hubungan antara kinerja dengan mutu layanan puskesmas di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa pandemi *Covid-19*. Koefisien korelasi sebesar 0,832, artinya tingkat kekuatan hubungan antara kinerja dengan mutu adalah sangat kuat. Angka koefisien korelasi pada hasil di atas bernilai positif yaitu 0,832, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian tahir *et al.*, (2022) yang menunjukkan organisasi yang baik dapat memiliki peluang dalam meningkatkan mutu layanan puskesmas dan adapun yang kurang aktif dalam berorganisasi namun peningkatan mutunya baik atau aktif berorganisasi namun peningkatan mutunya kurang baik mungkin disebabkan oleh faktor lain atau penyebab lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Jadi peneliti berkesimpulan bahwa ada hubungan antara organisasi dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap tahun 2019 ada hubungan antara organisasi dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap tahun 2019.

Demikian pula hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian kandou *et al.*, (2016) yang menyatakan bahwa antara ada hubungan organisasi dengan peningkatan mutu layanan puskesmas dan organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat menjadi penentu dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian lain yang sejalan dilakukan oleh apriani & sureskiarti, (2021) yang menyatakan ada hubungan antara kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan di RSIA qurrata a'yun samarinda. Dengan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ . Yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan kesimpulan maka dapat ditetapkannya saran sebagai berikut, dalam rangka meningkatkan daya tanggap mutu pelayanan keperawatan diharapkan perawat memenuhi kebutuhan pasien sehingga terciptanya kepuasan pasien saat menggunakan jasa pelayanan keperawatan serta melakukan survei atau penilaian kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan guna mengevaluasi kinerja perawat dan juga mutu pelayanan keperawatan rawat inap.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil analisis dan pengujian hipotesis, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu bahwa kinerja Puskesmas di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa Pandemi *Covid-19* dalam kategori baik dengan total nilai variabel kinerja sebesar 3530. Mutu layanan Puskesmas di Dinkes Kabupaten Jombang pada masa Pandemi *Covid-19* dalam kategori baik total nilai variabel Mutu Layanan sebesar 65478. Hipotesa  $H_0$  diterima dibuktikan ada hubungan yang sangat kuat antara kinerja dengan mutu, dan hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada DRPM Kemendikbud, Ketua STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo, Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Kepala Dinkes Kota Jombang, Kepala Puskesmas Kota Jombang dan semua pihak yang terlibat dalam membantu, memberikan saran dan masukan pada penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amir, A., Noerjoedianto, D. and Herwansyah, H. (2019) 'Studi Kualitatif Tentang Peran Kepala Puskesmas di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesmas Jambi*, 3(1), pp. 55–61.
- Apriani, M. and Sureskiarti, E. (2021) 'Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSIA Quratta A'yun Samarinda Tahun 2020', *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), pp. 987–993.
- Cahyono, A.D. (2021) '(Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: The Role Of Development Of Performance Management Of Health Administration On Improving The Quality Of Health Services In Community Health Centers', *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3(2), pp. 28–42.
- Darmawan, W. (2006) 'Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan'. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dwiyanto, A. (2006) 'Mewujudkan Good Governance Melayani Publik', *Gadjah Mada University, Yogyakarta* [Preprint].
- Hasanah, Y., Dai, R.M. and Sari, D.S. (2020) 'Implementasi kebijakan fungsi puskesmas selama pandemi COVID 19 di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung', *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 3(4), pp. 223–239.
- Kandou, Y.L. (2016) 'Pengaruh knowledge management, skill dan attitude terhadap kinerja karyawan (studi pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado)', *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Kemenkes, R.I. (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat', *Jakarta: Kemenkes RI* [Preprint].
- Khoiriyah, L.S. and Alkadafi, M. (2020) 'Kinerja Organisasi Publik Dalam Mencapai Target Sasaran', *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), pp. 97–104.

- Kristiandi, T.D. and Widowati, N. (2015) 'Analisis Kinerja Puskesmas Karangayu Kota Semarang', *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4), pp. 1–10.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2011) 'Manajemen sumber daya manusia perusahaan'.
- Primelia, A. and Mudayana, A.A. (2019) 'Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Seluruh Puskesmas Kota Yogyakarta'.
- Ratminto, A.S.W. and Septi, A. (2005) 'Manajemen pelayanan', *Yogyakarta: pustaka pelajar* [Preprint].
- Saraswati, N.K.P., Vidyastuti, V. and Kur'ani, N. (2022) 'Hubungan Antara Resiliensi Dan kinerja Pegawai Dimasa COVID-19 Di Puskesmas Sejangkung Kabupaten Sambas', *Eksistensi*, 4(2).
- Tahir, M., Handayani, S. and Sukarta, A. (2022) 'Hubungan Organisasi dengan Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap', *Journal of Global Research in Public Health*, 7(1), pp. 35–40.
- Torang, D. (2014) 'Syamsir', *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta [Preprint].
- Wardani, R.K. (2019) 'Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sugih', *JURNAL SIMPLEX*, 2(3).
- Widianti, R.F. *et al.* (2018) 'Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur', *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), pp. 185–198.
- William, N.D. (2003) 'Pengantar analisis kebijakan Publik', *Gajah Mada University Press, Yogyakarta* [Preprint].

Submission	26 September 2022
Review	28 November 2022
Accepted	18 April 2023
Publish	30 April 2023
DOI	10.29241/jmk.v9i1.1207
Sinta Level	3 (Tiga)