BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang vital ditingkat masyarakat. Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan dasar milik pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, untuk itu Puskesmas dijadikan pusat rujukan pertama dalam menangani masalah kesehatan yang ada diwilayah kerjanya. rendahnya citra Puskesmas yang selama ini berkembang di masyarakat seperti obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberi layanan menimbulkan keraguan masyarakat terhadap mutu pelayanan Puskesmas. (Baskoro, 2012 dalam Rizki. P, 2015).

Berkembangnya Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menignkatkan peran Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Puskesmas merupakan tempa rujukan pertama yang harus menangani masalah kesehatan didaerah kerjanya dan apabila sudah tidak dapat ditangani pasien di rujuk ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL). Berdasarkan peraturan Priseden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan. Salah satu upaya penerapan sistem kendali mutu pelayanan jaminan kesehatan yaitu melalui pemenuhan standar mutu fasilitas kesehatan. Keadaan tersebut menuntut Puskesmas untuk dapat terus memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dnegan memberikan pelayanan prima agar peserta jaminan kesehatan tidak semata-mata datang ke Puskesmas untuk meminta rujukan ke Rumah Sakit.

Pada era globalisasi sekarang ini masyarakat memiliki kesadaran tinggi terhadap haknya untuk mendapatkan

pelayanan publik, Puskesmas sebagai salah satu organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang cepat, bermutu dan profesional. Puskesmas harus berorientasi kepada pasien *(customer oriented)* yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima. Menurut Haris (2009) pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan pada standar prosedur operasional untuk dapat memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pasien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan, sehingga tercapai kepuasan dan akan mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap instansi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Kukuh (2009) dan Novita (2012) diketahui bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan berhubungan dengan kepuasan pelanggan tersebut. Pelanggan yang merasa puas akan menjadi sumber "*Voice of Mouth*" yang berdampak positif kepada organisasi (Suryanto 2006 dalam Kalisaran 2011). Satu pelanggan yang merasa puas akan bercerita mengenai kebaikan pelayanan kepada empat orang, sedangkan pelangga yang merasa tidak puas atau kecewa akan bercerita mengenai keburukan pelayanan kepada sepuluh orang (Muslimah, 2010).

Masalah aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan prima antara lain adanya kebiasaan berorientasi pada kekuasaan atau kewenangan, kurangnya komitmen pimpinan terhadap pelayanan masyarakat, informasi yang terhimpun kurang bersifat akomodatif yang menyebabkan reformasi bersifat lambat, terhambatnya proses kreatif didalam interaksi kerja yang disebabkan oleh budaya organisasi yang bersifat hierarki (Anis, 2012). Menurut Yulivia (2014) permasalahan yang dihadapi Puskesmas dalam memberikan pelayanan prima yaitu kurangnya media penyampaian informasi terkait pelayanan Puskesmas seperti jadwal dan alur berobat, ketersediaan teknologi dan komputer masih kurang, ketersediaan Sumber Daya Manusia atau petugas pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan, dan kesadaran diri pegawai

dalam melakukan pekerjaan terutama dalam hal kedisiplinan pegawai masih sangat rendah.

Pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat saat memberikan pelayanan merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima, untuk itu pegawai perlu mendapatkan perhatian khusus. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 70% (Kusumapradja, 2006), untuk memberikan pelayanan prima *(service excellence)* pegawai harus memperhatikan beberapa pokok yaitu kemampuan *(ability)*, sikap *(attitude)*, penampilan *(appearance)*, perhatian *(attention)*, dan tanggung jawab *(accountability)*.

Menurut Aziz dan Khairil (2014) pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan disebut juga sebagai kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik dapat menimbulkan dampak yang positif terhadap keseluruhan proses pelayanan yang memkiliki kontribusi terhadap pelayanan prima. Pernyataan tersbut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Heriansyah (2013) yang menyebutkan bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap pelayanan prima. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja terhadap pelayanan prima antara lain kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan, rendahnya kepastian hukum, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya kemampuan pemanfaatan dan akses informasi teknologi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Natshir (2008) beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien dirumah sakit yaitu motivasi, kepuasaan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem konpensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi dan karakteristek pegawai seperti umur dan masa kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sodik, dkk (2013)

terhadap pelayanan prima pegawai di RSUI Orpha Tulungagung menyebutkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu status kepegawaian, kepemimpinan dan motivasi.

Puskesmas Lakessi Kota Parepare merupakan salah satu Puskesmas di Provinsi Sulawesi Selatan yang sedang berupaya untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang berada di wilayah kerjanya sesuai dengan Kepurusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2009 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ketidak puasan pasien terhadap keramahan petugas disampaikan melalui komentar dan saran pasien dalam lembar survey agar pihak manajemen Puskesmas dapat lebih memperhatikan dan memperbaiki elemen tersebut. Ketidakpuasan pegawai juga didukung dari hasil survey yang dilakukan Tim Mutu Puskesmas Lakessi terhadap 100 pasien, sebanyak 30% dari responden menyatakan masih kurang baik. Hasil survey juga didukung oleh hasil wawancara dengan koordinator bagian umum dan kepegawaian yang menyebutkan bahwa masih terdapat komplain yang masuk melalui kotak saran maupun pasien singkat terkait petugas yang ketus dan tidak sabar saat melayani pasien dan menjelaskan alur pelayanan atau memberika informasi kepada pasien.

Berdasarkan penjelasan diatas maka perlu dilakukan penelitian mengenai "analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima di Puskesmas Lakessi Kota Parepare". Sehingga faktor-faktor yang menjadi penghambat dapat diatasi dan faktor-faktor yang mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan dapat lebih diperhatikan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, adapun rumusan masalah yang ingin diangkat oleh penulis antara lain sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara faktor individu dengan pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare Tahun 2019?
2. Apakah ada hubungan antara faktor pekerjaan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Kota Parepare Tahun 2019?
3. Apakah ada hubungan antara faktor organisasi dengan pelayanan pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Kota Parepare Tahun 2019?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan antara faktor individu dengan pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
2. Untuk mengetahui hubungan antara faktor pekerjaan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
3. Untuk mengetahui hubungan antara faktor organisasi pelayanan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

1. Menjadi bahan kajian untuk mengavaliasi kebijakan dalam peningkatan kinerja Puskesmas, sehingga dapat meningkatkan mutu dan kualitas tenaga kesehatan beserta pelayanan kesehatan yang diberikannya.
2. Memperoleh informasi terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima, sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kualitas kerja

tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dalam memberikan pelayanan prima.

3. Sebagai referensi yang dapat dijadikan bahan bacaan dan rujukan oleh peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Tinjauan tentang pelayanan prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *"excellent service"* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang dimiliki organisasi pemberi pelayanan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan masyarakat sebagai penerima layanan (Yulivia, 2014). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan sebagai balasannya. Sedangkan kata prima berarti sangat baik. Pelayanan Prima (*Service Exellence)* dapat diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan oelh organisasi kepada pelanggannya.

Pelayanan prima menurut (Barata, 2003 dalam Yulivia, 2014) merupakan sebuah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik. (Barata, 2003 dalam Yulivia, 2014) juga menambahkan bahwa harus terdapat tiga hal pokok didalam defenisi pelayanan prima yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian organisasi tersebut kepada pelanggan, upaya melayani pelanggan dengan tindakan terbaik serta terdapat tujuan organisasi untuk dapat memuaskan pelanggan dengan berorientasi standar layanan tertentu.

Menurut Rahmayanthy (2010) dalam Rizki. P 2015, pelayanan prima merupakan pelayanan dengan memiliki standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara akurat (handal) dan konsisten, berorientasi kepada kepada kepuasan pelanggan, manajemen mutu total, dan selali mengikuti perkembangan

standar internasional/ ISO. Tujuan dari pelayanan prima itu sendiri antara lain untuk mencegah terjadinya pembelotan dan pembangunan kesetiaan pelanggan *(costumer loyality)*, memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya, menjaga dan merawat *(maintenance)* agar pelayanan merasa diperharikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya, serta guna mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan/ organisasi.

Organisasi yang memberikan pelayanan prima *(excellent service)* diartikan oleh Johnston (2004) dalam Rizki P, 2015, sebagai organisasi yang tidak hanya berfokus kepada pelayanan yang "melebihi harapan" namun dapat memberikan apa yang dijanjikan. Pelayanan prima dapat digambarkan dengan "menjadi mudah dalam melakukan bisnis" yang secara sederhana mengharuskan organisasi untuk memberikan apa yang mereka janjikan dan mempunyai sistem yang baik untuk menangani jika atau ketika terjadi kesalahan. Lebih jelas dalam sebuah penelitian menyebutkan bahwa pelayanan prima dikategorikan sebagai pelayanan yang memberikan janji, memberikan atau menambahkan sentuhan pribadi, bekerja ekstra, dan menyelesaikan masalah serta pertanyaan pelanggan dengan baik.

Menurut Kinteki, 2013 pelayanan prima merupakan layanan atau dukungan pada pelanggan secara bermakna sebagai suatu layanan yang memberi kepuasan bagi pelanggan, bahkan mungkin melebihi kebutuhannya. Pelayanan prima dirasakan oleh pelanggan menyenangkan, dekat, selalu diingat dan memberi pencitraan positif bagi pemberi layanannya. Beberapa prinsip yang harus dipatuhi dalam memberikan pelayanan prima yaitu mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani pelanggan dengan hati nurani, mengupayakan perbaikan berkelanjutan, dan memberdayakan pelanggan.

Pada umumnya prinsip pelayanan prima dapat digambarkan seperti piramida terbalik dimana pelanggan berada di urutan teratas yang langsung memperoleh pelayanan petugas lini depan yang didukung dan diperkuat oleh kerjasama yang baik oleh segenap jajaran pegawai. Pelayanan prima merupakan suatu sikap pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam pengertian pelayanan profesional dan prima, semakin jelas bahwa yang melayani harus memiliki suatu profesi dalam melayani, menanggapi kebutuhan khas (unik, khusus, istimewa) orang lain yang dilayani agar mereka puas. (Rangga, 2015).

Saesar (2013) mengemukakan terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan konsep Pelayanan Prima, yakni :

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.
2. Pelayanan prima didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik.
3. Untuk organisasi yang sudah mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
4. Untuk organisasi yang belum mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari organisasi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan.

Berdasarkan penjelasan terkait pelayanan prima merupakan pelayanan yang memberikan nilai tambah unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau melampaui kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Usaha tersebut dilakukan guna mencapai kepuasan pelanggan yang pada

akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap organisasi.

Secara sederhana, pelayanan prima (*Service Exellence)* adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. (Maddy, 2009 dalam Susanto, 2014).

Beberapa anggapan tentang defenisi *Service Exellence*, seperti : layanan yang sangat memahami kebutuhan customer, atau layanan yang menitik berartikan pada segi menepati janji terhadap *customer*. Ada juga yang berpendapat *Service Exellence* mengandung arti memberikan kepuasan yang lebih dari pada yang diharapkan oleh *customer*, sehingga dapat menenangkan hatinya, ada juga yang memandang dari sisi *emotiona* seperti ketika *customer* merasa sangat diperhatikan oleh pemberi jasa, misalnya dengan menyebutkan salah satu kesukaan atau hobi yang akan sangan berkesan. (Nina, 2012).

Konsep dan Komponen Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam mengembangkan atau melaksanakan pelayanan prima (*Service Exellence)* tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6 (Barata, 2003 dalam Susanto, 2014), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap *(attitude),* perhatian *(attention),* tindakan *(action),* kemampuan *(ability),* penampilan *(appearance),* dan tanggung jawab *(accountability).*

Keberhasilan suatu organisasi dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Barat 2003, dalam bukunya mengungkapkan bahwa terdapat 6

komponen dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, komponen tersebut pada umumnya dijadikan dasar oleh banyak penelitian untuk dapat menilai pelayanan prima suatu organisasi, yakni:

Sikap (attitude)

Sikap *(attitude)* adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapai pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai.

keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangan tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya seperti organisasi. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para pegawai dari sebuah organisasi pelayanan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap organisasi, karena sikap *pegawai* akan menggambarkan organisasi tersebut. Para pegawai akan mewakili citra organisasi baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai organisasi dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam organisasi tersebut. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

1. Memiliki rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
2. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi
4. Digambarkan melalui pernyataan “benar atau salah tetap organisasi say *(right or wrong is my corporate)”*.

Perhatian (attention)

Perhatian *(attention)* adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para

pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, seorang pegawai pada organisasi industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang atau jasa yang kita tawarkan, segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan teroenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adala sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
5. Menempatkan kepentingan pelanggan sebagai prioritas utama pelayanan.

Tindakan (Action)

Tindakan merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyetakan terima kasih dengan harapa pelanggan mau kembali.

Pada konsep perhatian, pelanggan menunjukkan minat untuk membeli produk/jasa yang kita tawarkan. Kemudian pada konsep tindakan pelanggan sudah menjatuhkan pilihan untuk membeli prodak yang diinginkan. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk

pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

1. Segera mencatat pesanan pelanggan.
2. Menegaskan kembali kebutuhan/ pesanan pelanggan.
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
4. Mengucapkan terimakasih diiringi dengan harapa pelanggan kembali lagi.

Selanjutnya konsep pelayanagn prima (A3) tersebut dikembangkan oleh Barata (2003) menjadi enam komponen dasar yang harus diperhatikan agar pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan, yaitu:

1. Kemampuan *(Ability)*adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komukasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membinan hubungan kedalam dan keluar organisasi.
2. Penampilan *(Appereance)*, adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain;
3. Perhatian *(Attention)* , adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya;
4. Tindakan *(Action)* adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
5. Tanggung jawab *(Accountability)* adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.

Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima Pegawai

Faktor Individu

Manusia merupakan sumber daya terpenting dalam setiap organisasi, karena manusia merupakan unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Manusia merupakan makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, kebutuhan dan harapan – harapan tertentu. Hal tersebut sangat memerlukan perhatian tersendiri karena faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi prestasi, dedikasi dan loyalitas serta kecintaan terhadap pekerjaan dan organisasinya (Hasibuan, 1994 dalam Sadik Utama, 2015). Menurut robin (2010) faktor individu terdiri dari:

Usia

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, usia merupakan lama waktu hidup sejak dilahirakn. Menurut Robbins dan Timothy, 2009 dalam Sadik Utama, 2015 kualitas kerja pegawai berkaitan dengan usianya, hal tersebut didukung oleh adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja pegawai akan menurun dengan meningkatnya usia pegawai. Beberapa nilai positif terkait pekerjaan dari pegawai tua yaitu pengalaman, pengambilan keputusan, etika kerja yang kuat dan komitmen terhadap kualitas. Pegawai berusia tua lebih kecil kemungkinannya untuk keluar atau berhenti dari pekerjaannya, karena lebih sedikit alterntif pekerjaan yang bisa didapatkannya. Pegawai dengan berusia tua juga dianggap lebih sedikit tidak masuk untuk hal yang tidak jelas, keadaan yang dapat membuatnya tidak masuk kerja biasanya berhubungan dengan masalah kesehatan. Namun dari semua kelebihan yang dimiliki pegawai berusia tua, terdapat beberapa kekurangan seperti kurang luwes dan menolak teknologi baru.

Seseorang yang memiliki usia 15-25 tahun akan dapay belajar dengan lebih cepat dan dapat mempertahankan prestasi belajar jika diberi bimbingan belajar dengan baik. Kemampuan belajar tersebut akan berkembang usia 45 tahun dan akan terus menurun setelah mencapai usia 55 tahun. Terdapat dua faktor yang menentukan kemampuan seseorang dan merupakan hubungan antara usia dengan kemampuan seseorang yaitu mekanisme belajar dan akumulasi pengalaman serta proses belajar lainnya.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel usia pegawai dapat digunakan untuk menilai salah satu komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu kemampuan pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2012) terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan, menunjukkan bahwa terdapat hubungan bermakna antara usia pegawai dengan kinerja pegawai. Namun penelitian yang dilakukan oleh Sodik, dkk (2013) terhadap pelayanan prima pegawai di RSUI Orpeha Tulungagung, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara usia pegawai dengan pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai.

Jenis Kelamin

Sebagai makhlik ciptaan Allah SWT, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita, Menurut Robbins dan Timothy (2009), pada umumnya tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan keterampilan analisis, memecahkan masalah, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Namun beberapa studi psikologi telah menemukan bahwa pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukse, sedangkan wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang.

Robbins dan Timothy (2009) menambahkan bahwa seorang wanita yang telah menikah dan memiliki anak akan

lebih memilih pekerjaan setengah waktu, jadwal kerja yang fleksibel, dan melakukan komunikasi untuk menampung respon dari setiap anggota keluarga. Wanita sebagai ibu rumah tangga dan pekerja juga dianggap memiliki tingkat ketidakhadiran lebih tinggu dibandingkan dengan pria. Hal tersebut dikarenakan pada saat salah satu anggota keluarga sakit atau terjadi permasalahan, wanita yang berkewajiban untuk tinggal dirumah dan bertanggung jawab atas kebutuhan keluarganya. Namun seiring berkembangnya zaman, kedudukan wanita dalam mengurus anak dan menjadi pencari nafkah sekunder telah berubaj. Kini sudah banyak pria yang tertarik mengurus anak dalam kegiatan sehari-hari dan mengatasi yang berhubungan dengan merawat anak seperti wanita pada wanita pada umumnya.

Hal lain yang dapat membedakan kualitas kerja pegawai berdasarkan jenis kelamin yaitu cara pegawai wanita dan pria dalam mengendalikan emosi apabila terjadi masalah. Menurut Priyono, dkk (2014) dalam mengendalikan emosi atau amarahnya, pria dan wanita dipengaruhi oleh hormon yang berbeda berdasarkan jenis kelaminnya. Pada pria terdapat hormon testosteron yang diyakini mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan mental pria, sehingga pria cenderung menjadi lebih tenang, rasional dan cuek (acuh). Pada saat menghadapi masalah, pria cenderung diam dan menyelesaikannya dengan cara praktis dan rasional. Sedangkan wanita, terdapat hormon progestoren dan estrogen yang mempengaruhi pertumbuhan dan perkembagannya, sehingga wanita cenderung lebih mengutamakan perasaan, ingin dimanja dan penuh perhatian. Pada saat menghadai masalah wanita akan menangis, mengadu dan menyesali diri. Hormon-hormon tersebut dapat meningkat pada saat haid, hal tersebut menyebabkan wanita menjadi lebih sensitif dan lebih cepat marah.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, jenis kelamin dapat digunakan untuk menilai

komponen tindakan, perhatian dan penampilan sebagai komponen yang harus diperhatikan dalam pelayanan prima pegawai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2012) terhadap kinerja pegawai kontor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan, menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara jenis kelamin pegawai dengan kinerja pegawai. Namun penelitian yang dilakukan oleh Artini (2015) terhadapt mutu pelayanan pengobatan pada poli umum di Puskesmas Kabupaten Karangasem, menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin pegawai dengan mutu pelayanan pengobatan yang dilaksanakannya.

Tingkat Pendidikan

Menurut Kumajas (2011) faktor yang dapat meningkatkan produktifitas atau kinerja pegawai adalah pendidikan formal. Pendidikan dapt memberikan pengetahuan yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan tugas dan juga menjadikan landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan hal-hal yang ada dilingkungan sekitar lokasi kerja untuk mendapat kelancaran tugas. Semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai maka dapat diasumsikan lebih memiliki pegetahuan, kemampuan serta keterampilan tinggi. Upaya untuk tercapainya kesuksesan didalam bekerja dituntut pendidikan uang sesuai dengan jabatan yang dipegangnya. Pendidikan merupakan suatu bekal yang harus dimiliki seseorang dalam bekerja, dimana dengan pendidikan seseorang dapat mempunyai suatu keterampilan, pengetahuan serta kemampuan.

Notoadmodjo (2003) yang menyebutkan bahwa pegawai dengan tingkat pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang-orang yang memiliki tingkat pendidikan rendah. Selain itu tingkat pendidikan pegawai dapat meningkatkan intelektual

pegawai tersebut, sehingga dapat mempegaruhi pegawai dalam bertindak.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, varibel tingkat pendidikan dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima pegawai melalui komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu kemampuan dan tindakan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pande dan Komang (2013) terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar, menunjukkan adanya hubungan bermakna antara tingkat pendidikan pegawai dengan kinerja pegawai tersebut. Namun penelitian yang dilakukan oleh sodik, dkk (2013) terhadap pelayanan prima pegawai di RSUI Orpeha Tulungagung, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara tingkat pendidikan pegawai dengan pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai.

Masa Kerja

Menurut Siagian (2008) dalam Ika P (2014) masa kerja seseorang menunjukkan berapa lama orang tersebut bekerja pada masing-masing pekerjaan atau jabatan. Robbins dan Timothy (2009) berpendapat bahwa masa kerja pegawai akan menunjukkan pengalamannya dan merupakan prediksi yang baik untuk menilai produktivitasnya. Masa kerja pegawai juga berhubungan dengan *turnover,* semakin lama seseorang berada dalam suatu organisasi, maka semakin kecil kemungkinan pegawai akan keluar dari organisasi. Lama masa kerja seseorang pada organisasi sebelumnya juga dapat memprediksi kemungkinannya untuk keluar dari organisasi berikutnya dimasa depan.

Masa kerja pegawai yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi, karena pegawai tersebut telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaan yang telah

dikerjakannya dalam kurun waktu yang cukup lama. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari organisasi mengenai jaminan hidup dihari tua.

Menurut Kumajas, dkk (2011) semaki lama pegawai bekerja disuatu bidang pekerjaan atau disuatu organisasi, maka pengalaman yang dimiliki oleh pegawai tersebut akan semakin banyak. Pengalaman bekerja yang banyak dapat berdampak pada keahlian dan keterampilan kerja dari pegawai tersebut. Pengalaman kerja merupaka suatu modal pegawai untuk dapat masuk dalam bidang pekerjaan tertentu. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Lutiarsi (2010) berpendapat bahwa pegawai dengan masa kerja lama membuat pegawai memiliki pengalaman yangbanyak terkait pekerjaannya, namun pengalaman kerja tersebut belum tentu merupakan indikator yang menyatakan kualitas kerja seseorang. Nilai lebih bagi pegawai dengan masa kerja lama yang memiliki pengalaman kerja banyak yaitu organisasi tidak perlu susah payah membimbing pegawai tersebut untuk pekerjaan-pekerjaan yang sudah termasuk dalam ranah kerjanya.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel masa kerja dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima pegawai melalu komponen pelayanan prima yang harus diperhatikan kemampuan dan tindakan. Penelitian ini dilakukan oleh Rahmawati (2012) terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan, menunjukkan bahwa terdapat hubungan bermakna antara masa kerja pegawai dengan kinerja pegawai. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sodik, dkk (2013) terhadap pelayanan prima pegawai di RSUI Orpeha Tulungagung, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara masa kerja pegawai dengan pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai.

Faktor Pekerjaan

Faktor pekerjaan diartikan oleh Panudju (2010) sebagai beberapa besar pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pegawai kepada pekerjaannya dan seberapa banyak tugas yang harus diselesaikan oleh pegawai. Pada dasarnya setiap pekerjaan pasti mempunyai faktor masing-masing. Namun tidak menutup kemungkinan adanya kesamaan karakteristik pekerjaan, meskipun dapat dipastikan bahwa mayoritas pekerjaan mempunyai perbedaan faktor.

Hamsiah (2012) menyatakan bahwa sejumlah teori karakteristik pekerjaan yang berusaha mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan-pekerjaan untuk kemudian digabungkan agar membentuk pekerjaan yang berbeda, serta hubungan dari karakteristik pekerjaan tersebut dengan kepuasan dan kinerja karyawan yang telah dihasilkan. Salah satu teori karakteristik pekerjaan yang paling penting yaitu teori Hackman dan Oldham (1976) yang mengemukakan bahwa pekerjaan apapun bisa digambarkan dalam liam dimensi pekerjaan yang disebut sebagai *Job Characteristics Model* (JCM).

Menurut Hackman dan Oldham (1980) pegawai yang pekerjaannya melibatkan adanya ketinggian tingkat dari ragam keahlian, identitas tugas dan signifikansi tugas akan menganggap pekerjaan mereka sangat berarti. Tingkat otonomi yang tinggi akan membangkitkan umpan balik yang memadai, pegawai akan mengembangkan suatu pemahaman yang berguna mengenai peranan dan fungsi mereka dengan lebih. Secara rinci faktor-faktor pekerjaan menurut Hackman dan Oldham sebagai berikut:

Ragam Keahlian (Skill Variety)

Ragam keahlian merupakan suatu tingkat pekerjaan yang memerlukan berbagai keamanan 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 berarti. Semakin banyak keahlian yang harus digunakan, maka akan semakin berarti/ bermakna pekerjaan tersebut bagi pegawai yang mengerjakannya. Komponen dasar dari pekerjaan yang harus dikerjakan tidak penting dalam membangun kemaknaan tuga, bahkan pekerjaan yang tidak terlalu penting akan tetap berarti bagi pegawai apabila dikerjakan keahlian dan keterampilan pegawai.

Menurut Akbar (2014) pekerjaan terlalu monoton, memiliki lingkup yang kecil, tidak membutuhkan banyak keahlian dalam penyelesaiannya akan menciptakan rasa jenuh yang diikuti dengan turunnya tingkat kepuasan kerja. Aufan (2016) menambahkan bahwa perluasan dari pekerjaan yang membutuhkan banyak aktivitas atau keterampilan yang berbeda untuk menyelesaikan tugas dengan baik merupakan tanda adanya ragam keahlian. Semakin banyak keahlian yang dibutuhkan, maka akan menambah arti pekerjaan tersebut bagi pegawai. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan ragam keahlian yaitu dengan memberlakukan rotasi pekerjaan. Rotasi pekerjaan yang dilakukan dengan menukar pegawai dari suatu pekerjaan ke pekerjaan, tempat atau jam kerja lainnya dapat menghilangkan kemonotonan dari pekerjaan yang dilakukan rutin dan dengan cakupan yang kecil.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel ragam keahlian dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima pegawai melalui salah satu komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu kemampuan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aufan (2016) terhadap kinerja pegawai PT Chevron *Pacific* Indonesia Departemen PG dan T Minas, menunjukkan bahwa ragam keahlian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Identitas Tugas (Task Identity)

Identitas tugas merupakan tingkat dimana 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 mengerjakannya secara keseluruhan. Ketika pegawai memiliki pekerjaan yang utuh/ lengkap, mereka cenderung melihat pekerjaan menjadi lebih berarti dibandingkan ketika mereka hanya mengerjakan dan bertanggung jawab pada bagian kecil dari pekerjaannya.

Identitas tugas dapat memacu pegawai untuk melakukan pekerjaan lebih efektif, mengembangkan kemampuan dan keterampilan pegawai, serta meningkatkan kreatifitas dan inovasi. Suatu pekerjaan yang didalamnya memiliki identitas tugas yang baik mempermudah suatu pegawai dalam melaksanakan secara runtun tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kemudian Handoko (2014) menyatakan bahwa pekerjaan yang tidak mempunyai identitas, dapat mengakibatkan para pegawai tidak akan atau kurang merasa bertanggung jawab dan mungkin kurang bangga terhadap apa yang telah mereka kerjakan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel identitas tugas dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima melalui komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu kemampuan dan tanggung jawab. Menurut yang dilakukan oleh Aufan (2016) terhadap PT Chevron *Pacific* Indonesia Departemen PG dan T Minas, menunjukkan bahwa identitas tugas berpegaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Signifikansi Tugas (Task Signidicance)

Signifikansi tugas merupakan sejauh apa pekerjaan memiliki dampak yang penting terhadap kehidupan orang lain, baik didalam organisasi secara langsung maupun dalam

cakupan lebih luas. Pegawai akan lebih menganggap pekerjaannya berart ketika pegawai memahami pekerjaannya yang terselesaikan dengan baik akan berpengaruh besar terhadap kesejahteraan fisik maupun psikologis orang lain. Ketika pegawai mengetahui bahwa pekerjaannya akan mempengaruhi kebahagiaan, kesehatan atau keselamatan orang, pegawai akan lebih menghargai pekerjaannya dibandingkan ketika pekerjaannya tidak berhubungan dengan kehidupan dan kesejahteraan orang lain.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel signifikansi tugas dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima pegawai melalui komponen yang harus diperhatikan, tindakan dan tanggung jawab.

Otonomi (Autonomy)

Otonomi merupakan sejauh mana pekerjaan memberikan kebebasan yang besar dalam menyelesaikannya. Ketika pekerjaan memberikan kebebsasan yang besar untuk pegawai yang mengerjakannya, hasil dari pekerjaan akan dilihat pegawai tersebut sebagai suatu pencapaian yang bergantung pada usaha, inisiatif dan keputusan pegawai itu sendiri dan bukan bergantung pada arahan dari atasan atau sebuah panduan prosedur kerja. Jika keberhasilan dari pekerjaan pegawai lebih dinilai dari faktor eksternal (manual prosedur, arahan atasan atau pegawai dari unit lain) dibandingkan berdasarkan usaha dan inisiatif pegawai itu sendiri, maka tidak ada alasan bagi pegawai untuk merasa bangga ketika telah menyelesaikan tugasnya dengan baik atau merasa sedih ketika telah menyelesaikan tugasnya dengan tidak baik. Semakin besar otonomi atau kebebasan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka pegawai akan cenderung merasakan lebih bertanggung jawab untuk keberhasilan dan kegagalan dari pekerjaannya. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel otonomi dapat digunakan unutk menilai pelayanan

prima pegawai melalui salah satu komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu tanggung jawab.

Umpan Balik (Feed Back)

Umpan balik merupakan sejauh mana pelaksanaan kegiatan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan memberikan informasi kepada pegawai secara langsung dan jelas tentang efetivitas kerjanya. Umpan balik yang dimaksud berfokus pada umpan balik yang diperoleh langsung dari pekerjaannya, seperti seorang dokter yang mengobati pasien dan melihat bahwa pasiennya sembuh atau ketika seseorang memperbaiki barang rusak dengan perlengkapannya dan melihat bahwa barang tersebut berfungsi atau tidak berfungsi kembali setelah diperbaiki

Pegawai harus memiliki pengetahuan atau mengetahui tingkat keberhasilan dari pekerjaan yang dikerjakannya. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan telah diatur sehingga pegawai yang mengerjakan pekerjaan tersebut tidak pernah mengetahui keberhasilan atau kegagalan dari hasil kerjanya, maka pegawai tersebut tidak memiliki dasar untuk merasa senang telah mengerjakan pekerjaan yang baik atau merasa sedih telah mengerjakan pekerjaan dengan baik. Dalam beberapa kasus, tingkat keberhasilan dari pekerjaan berasal dari aktivitas kerja itu sendiri, dibandingkan dari beberapa orang lain seperti rekan kerja atau atasan yang mengumpulkan data atau membuat penilaian tentang seberapa baik suatu pekerjaan telah diselesaikan.

Menurut Dian (2012) pekerjaan-pekerjaan yang telah dilakukan oelh pegawai, sangat penting bagi pegawai untuk mengetahui efektivitas dari apa yang telah mereka lakukan. Adanya umpan balik memberi kesempatan kepada pegawai untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari apa yang telah meraka kerjakan. Pegawai akan lebih mudah mengukur efektivitas kerja mereka, dapat mengetahui kekurangan

mereka dan dapat melakukan perencanaan pekerjaan untuk tugas berikutnya. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel umpan balik dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima pegawai melalui komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu tindakan dan kemampuan.

Faktor Organisasi

Faktor organisasi menurut Sugito dan Nurjannah (2005) dalam Dian (2012) diartikan sebagai faktor-faktor lingkungan kerja pegawai yang dapat mendorong prestasi kerja pegawai yang dapat mendorong prestasi kerja pegawai tersebut. Setiap organisasi memiliki faktor-faktor yang berbeda didalamya, hal tersebut ditunjukkan dengan kebijkasanaan dan kultur yang berbeda pada masing-masing organisasi. Prasetyo (2011) menambahkan faktor organisasi dapat menentukan kinerja pegawai untuk itu dipimpin organisasi harus mempertimbangkan hubungan antara faktor lingkungan kerja dan individu serta pengaruhnya terhadap perilaku pegawai. Faktor organisasi meliputi:

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi sebagai suatu keadaan dimana pegawai memihak pada organisasi sebagai suatu orientasi pegawai terhadap organisasi yang mencakup identifikasi, loyalitas, dan keterlibatannya didalam organisasi. Orientasi tersebut mengakibatkan pegawai bersedia memberikan sesuatu demi merefleksikan hubungan antara dirinya dengan organisasi bagi tercapainya tujuan organisasi. Menurut Yatnikasari (2010), komitmen organisasi dapat mencerminkan keadaan pegawai yang mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuan dari organisasi tersebut. Kreitner dan Kinicki (2004) dalam Yatnikasari (2010) berpendapat bahwa semakin tinggi komitmen pegawai terhadap organisasi atau tempat kerjanya, maka akan semakin

tinggi pula produktivitas pegawai tersebut. Kemudian Solinger al (2012) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan derajat seberapa jauh pegawai mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan keterlibatannya dengan organisasi. Komitmen tersebut memoengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan melalui upaya dan keterkaitan pegawai dengan organisasi dan pekerjaannya.

Menurut Sudarma (2012) pada dasarnya komitmen organisasi tidak cukup ditunjukkan melalui sikap tetapi sikap tersebut harus diwujudkan dalam perilaku atau tindakan nyata, dengan kata lain komitmen tidak cuku hanya diwacanakan tetapi harus direalisasikan dalam perbuatan. Untuk itu dalam mewujudkan pelayanan prima, organisasi perlu menyaring pegawai yang dapat bener-bener komitmen dimulai dari proses penrekrutan pegawai. Aspek psikologis (karakter, kepribadian, kejujuran) harus diperhatikan sungguh-sungguh oleh pimpinan saat proses prekrutan. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan loyal terhadap organisasi sehingga mereka terikat pada organisasi dan mempunyai keyakinan yang kuat untuk menerima nilai organisasi. Pegawai tersebut yang kemudian dapat meninggalkan loyalitas dan kinerjanya.

Menurut Allen dan Meyer (2009) dalam Sudarma (2012) komitmen organisasi merupakan sebuah konsep yang memiliki tiga komponen, yaitu :

1. Komitmen Afektif, adalah seberapa jauh seorang pegawai terikat secara emosional, mengenal dan terlibat dalam organisasi. Komitmen afektif pegawai akan membawa pegawai untuk dapat mempertimbangkan sejauh mana pegawai merasa nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen afektif tinggi akan tetap tinggal diorganisasi karena mereka menginginkannya. *(Want to)*
2. Komitmen kontinuans, adalah suatu penilaian terhadap untung rugi dalam diri karyawan berkaitan dengan keinginan untuk tetap bekerja atau justru meninggalkan

organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen kontinyu tinggi akan tetap tinggal di organisasi karena mereka akan mendapat uang pensiun, fasilitas-fasilitas dan senioritas atau mereka mendapat kerugian besar. Pegawai yang bekerja berdasarkan komitmen kontinuans akan bertahan di organisasi karena mereka butuh *(need to)* melakukan hal tersebut karena tidak adanya pilihan lain.

3. Komitmen normatif, berkaitan dengan psikologi seseorang atau perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi yang didasari kepada kesetiaan, kehangatan, pemilikan, kesenangan, kebahagian dll. Oleh karena itu tingkah laku karyawan bertujuan untuk memenuhi tujuan dan minat organisasi, dengan adanya keyakinan tentang "apa yang benar" serta berkaitan dengan masalah moral. Pegawai yang memiliki komitmen normatif tinggi akan merasa bahwa mereka wajib *(ought to)* bertahan dalam organisasi.

Menurut Hidayat (2010), kesediaan pegawai untuk berkontribusi kepada organisasi, akan mempengaruhi bentuk komitmen mereka dan tidak semua bentuk komitmen dapat dikaitkan dengan kinerja yang tinggi. Komitmen afektif pegawai akan lebih cenderung mengerahkan usaha atas nama organisasi karena pegawai memiliki keinginan untuk mempertahankan pekerjaannya dibandingkan dengan organisasi sebagai sebuah kewajiban *(normative commitment)* atau '*need*' (*continuance commitment*). Mengenai komitmen normatif, beberapa studu telah menemukan hubungan positif antara komitmen normatif dan kinerja pekerjaan, sementara beberapa melihatnya tidak ada hubungan sama sekali. Sebagian besar hubungan negatif dibangun antara komitmen kontinuans antara komitmen dengan kinerja pekerjaan, sementara sebagian peneliti juga mengusulkan hubungan positif dengan kinerja pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel komitmen organisasi dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima pegawai melalui komponen

yang harus diperhatikan yaitu sikap, tindakan dan tanggung jawab. Penelitian yang dilakukan oleh Sudarma (2012) komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, kemudian kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai dapat berdampak positif terhadap peningkatan kulaitas pelayanan sehingga terwujud pelayanan prima. Yanovitch (2014) menyebutkan bahwa komitmen organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam melaksanakan budaya pelayanan prima. Tanpa adanya komitmen, inisiatif untuk memberikan pelayanan prima akan menjadi seperti *"flavour of the month"*, yang akan diberikan hari ini dan akan dilupakan dikemudian hari. Komitmen organisasi dibutuhkan karena mengubah atau membangun budaya pelayanan prima membutuhkan waktu.

Hubungan Rekan Kerja

Hubungan rekan kerja merupakan suatu wujud interaksi sosial yang dapat diartikan sebagai hubungan antara dua atau lebih individu, dimana perilaku individu yang satu dapat mempengaruhi, mengubah atau bahkan memperbaiki pribadi individu yang lain. Dalam hal ini hubungan rekan kerja dapat dilihat melalui hubungan antar sesama pegawai maupun hubungan antara atasan dan bawahan yang berada dalam satu lingkungan kerja.

Menurut Panjaitan (2014) setiap organisasi memiliki tujuan organisasi yang berbeda-beda, tujuan tersebut akan tercapai apabila setiap pegawai dalam organisasi saling bersinergi atau saling membantu antar individu dalam mencapanya. keadaan tersebut menunjukkan adanya saling membutuhkan antara satu sama lain, sehingga menuntut seluruh pegawai untuk dapat membina hubungan baik dengan pegawai lainnya, antara sesama rekan kerja, antara atasan dan bawahan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aziz dan Khairil (2010) hubungan rekan kerja yang baik dapat memberikan pengaruh positif terhadap emosi atau suasan hati pegawai saat bekerja. Pegawai yang memiliki emosi positif atau suasana hati yang baik dapat berpengaruh positif terhadap yang memiliki suasana hati yang buruk dan tidak merasa senang atas pekerjaan yang dilakukannya akan berdampak negatif pula terhadap pelayanan prima yang diberikannya. Hal tersebut dapat sangat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan prima yang diterimanya.

Penelitian tersebut didukung oleh penelitian Ananta (2008) yang menyatakan bahwa kualitas pekerjaan pegawai yang baik atau yang memuaskan pelanggan serta pegawai produktif yang setia dan rajin dipengaruhi oleh sikap kerja. Sikap kerja tersebut tergantung pada apa yang mereka peroleh ditempat kerja, jika mereka merasa mendapatkan keadilan ditempat kerja, maka mereka akan mempunyai sikap yang positif atas perlakuan yang mereka terima. Sebaliknya jika mereka merasa bahwa perlakuan yang mereka dapatkan tidak adil, maka mereka akan menunjukkan sikap negatif terhadap perlakuan tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, variabel hubungan rekan kerja dapat digunakan untuk menilai pelayanan prima pegawai melalui salah satu komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu sikap pegawai.

Kepemimpinan

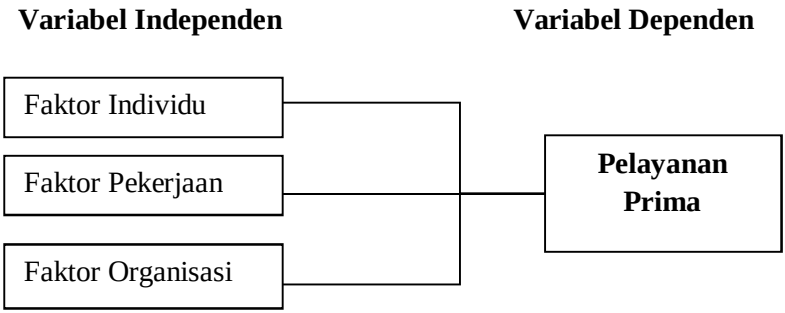
Kepemimpinan menurut Robbins (2006) dalam Sudarma (2012) diartikan sebagai kemampuan untuk mempegaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya suatu tujuan. Secara lebih luas kepemimpinan dapat digambarkan sebagai proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pegawai untuk mencapai

tujuan tersebut, serta mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budanyan.

Kepemimpinan diartikan oleh rivai (2014) sebagai kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pimpinan satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku pegawai lain, terutam bawahannya, untuk berpikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku yang positif pegawai tersebut dapat memberikan sumbangan nyata dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, variabel kepemimpinan digunakan untuk menilai pelayanan prima melalui salah satu komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yaitu sikap pegawai. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sodik, dkk (2013) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepemimpinan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai. Kemudian dari hasil penelitian yang juga dilakukan oleh Rizki Asriani Putri (2015) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan bermakna antara kepemimpinan dengan pelaksanaan pelayanan prima.

B. Kerangka Pikir



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Alternatif (Ha)

1. Ada hubungan antara faktor individu dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
2. Ada hubungan antara faktor pekerjaan dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
3. Ada hubungan antara faktor organisasi dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.

Hipotesis Nol (Ho)

1. Tidak ada hubungan antara faktor individu dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
2. Tidak ada hubungan antara faktor pekerjaan dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
3. Tidak ada hubungan antara faktor organisasi dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Design penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian analitik observasional. Penelitian analitik observasional merupakan penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel dengan melakukan analisis terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional* (potong lintang) yaitu dengan melakukan pengukuran variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali pada saat yang bersamaan. (Rizki, 2015).

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan bulan Februari – Maret 2019.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang berada di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare baik yang Pegawai negeri Sipil (PNS) maupun honorer yang berjumlah 84 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang akan diteliti atau sebagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Notoadmojo, 2012). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 82 reponden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling.

Dengan jumlah tenaga honorer sebanyak 31 tenaga honorer, sedangkan 51 orang lainnya ialah Pegawai Negeri Sipil (PNS).

D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Pelayanan Prima

Pelayaan prima dari setiap tenaga kesehatan yang diukur melalui observasi secara langsung terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien maupun pengunjung puskesmas.

Kriteria Objektif

Pelayanan tidak prima = Jika nilai rata-rata < nilai median
Pelayanan prima = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

Faktor Individu

Faktor individu merupakan hal yang berkaitan dengan diri sendiri atau status seseorang serta untuk mencari informasi berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja seseorang.

Usia

Usia dari setiap tenaga kesehatan yang dihitung dari tahun lahir tenaga kesehatan sampai dengan pada saat penelitian dala hitungan tahun.

Kriteria Objektif

Remaja = 17 – 25 tahun
Dewasa = 26 – 45 tahun
Lansia = 46 – 65 tahun

Jenis Kelamin

Jenis kelamin dari setiap pegawai tenaga kesehatan yang diukur dengan menggukana kuesioner yang langsung dijawab oleh tenaga kesehatan dengan memberikan tanda *checklist*. Dengan pilihan jawaban:

Laki-laki = 1

Perempuan = 2

Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dari setiap pegawai tenaga kesehatan yang diukur dengan menggukana kuesioner yang langsung dijawab oleh tenaga kesehatan dengan memberikan tanda *checklist*.

Kriteria Objektif

Tinggi = Diploma/ Sarjana/ Sederajat
Menengah = SMA/ Sederajat
Rendah = SD – SMP

Status Pernikahan

Status Pernikahan dari setiap pegawai tenaga kesehatan yang diukur dengan menggukana kuesioner yang langsung dijawab oleh tenaga kesehatan dengan memberikan tanda *checklist*. Dengan pilihan jawaban:

Belum Menikah = 1
Menikah = 2

Lama Bekerja

Masa kerja dari setiap pegawai tenaga kesehatan yang diukur dengan menggukana kuesioner yang langsung dijawab oleh tenaga kesehatan dengan memberikan tanda *checklist.*

Kriteria Objektif

Baru = < 3 Tahun
Sedang = 3 – 5 Tahun
Lama = > 5 Tahun

Faktor Pekerjaan

Faktor pekerjaan merupakan pegawai yang pekerjaannya melibatkan adanya ketinggian tingkat dari ragam keahlian, identitas tugas, dan signifikansi tugas akan menganggap pekerjaan mereka berarti.

Ragam Keahlian

Ragam keahlian merupakan suatu tingkat pekerjaan yang memerlukan berbagai keamanan agar dapat melaksanakan pekerjaan, melibatkan sejumlah ragam keahlian dan bakat dari seseorang.

Kriteria Objektif

Rendah = Jika nilai rata-rata < nilai median
Tinggi = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

Identitas Tugas

Identitas tugas merupakan tingkat dimana suatu pekerjaan membutuhkan penyelesaian secara menyeluruh dan dapat dikenali bagian yang melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir dengan hasil yang terlihat

Kriteria Objektif

Rendah = Jika nilai rata-rata < nilai median
Tinggi = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

Signifikansi Tugas

Signifikansi tugas merupakan sejauh apa pekerjaan memiliki dampak yang penting terhadap kehidupan orang lain, baik didalam organisasi secara langsung maupun dalam cakupan lebih luas.

Kriteria Objektif

Rendah = Jika nilai rata-rata < nilai median
Tinggi = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

Otonomi

Otonomi merupakan sejauh mana pekerjaan memberikan kebebasan yang besar dalam menyelesaikannya.

Kriteria Objektif

Rendah = Jika nilai rata-rata < nilai median
Tinggi = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

Umpan Balik

Umpan balik merupakan sejauh mana pelaksanaan kegiatan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan memberikan informasi kepada pegawai secara langsung dan jelas tentang efetivitas kerjanya.

Kriteria Objektif

Buruk = Jika nilai rata-rata < nilai median
Baik = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

Faktor Organisasi

Faktor organisasi diartikan sebagai faktor-faktor lingkungan kerja yang dapat mendorong prestasi kerja. Faktor organisasi meliputi komitmen organisasi, hubungan rekan kerja dan Kepemimpinan.

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi sebagai suatu keadaan dimana pegawai memihak pada organisasi sebagai suatu orientasi pegawai terhadap organisasi yang mencakup identifikasi, loyalitas, dan keterlibatannya didalam organisasi.

Kriteria Objektif

Rendah = Jika nilai rata-rata < nilai median
Tinggi = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

Hubungan Rekan Kerja

Hubungan rekan kerja merupakan suatu wujud interaksi sosial yang dapat diartikan sebagai hubungan antara dua atau lebih individu, dimana perilaku individu yang satu dapat mempengaruhi, mengubah atau bahkan memperbaiki pribadi individu yang lain.

Kriteria Objektif

Buruk = Jika nilai rata-rata < nilai median
Baik = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

Kepemimpinan

Kepemimpinan diartikan oleh rivai (2014) sebagai kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pimpinan satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku pegawai lain, terutam bawahannya, untuk berpikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku yang positif pegawai tersebut dapat memberikan sumbangan nyata dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Kriteria Objektif

Buruk = Jika nilai rata-rata < nilai median

Baik = Jika nilai rata-rata ≥ nilai median

E. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalah dengan menggunakan kuesioner dan wawancara langsung terhadap responden dan mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan yang ada didalam kuesioner.

F. Cara Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan membagikan kuesioner kepada para responden yakni para tenaga kesehatan yang bertugas diwilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari pengambilan/ pengumpulan data yang diperoleh dari Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

G. Tekhnik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan seluruh data yang diperlukan selesai dikumpulkan. Adapun tahapan pengolahan data, sebagai berikut :

1. ***Editing***
   Editing (pemeriksaan data) dimaksudkan untuk meneliti apakah isian pada lembaran penelitian cukup baik dan dapat diproses lebih lanjut.
2. ***Coding***
   Merupakan kegiatan mengubah data yang awalnya berbentuk huruf menjadi data yang berbentuk angka atau bilangan untuk mempermudah dalam pengolahan data.
3. ***Entry***
   Merupakan kegiatan memproses data dengan memasukkan data (*entry*) data dari kuesioner untuk dianalisis kedalam program komputer yaitu dengan aplikasi SPSS versi 2.4. Kegiatan ini dilakukan setelah seluruh kuesioner melauli tahap *editing* dan *coding.*
4. ***Tabulating (Perhitungan Data)***
   Data – data hasil penelitian yang telah dianalisis dengan program computer dimasukkan dalam tabel-tabel sesuai criteria yang telah ditentukan berdasarkan kuesioner yang telah ditentukan pula kodenya proses tabulasi data menggunakan program SPSS (*Statistical Package Fot tthe Social Scien*), ver 2.2.
5. ***Cleaning***
   Merupakan kegiatan pengecekan ulang data yang sudah di entry untuk memeriksa kemungkinan adanya kesalahan.

H. Analisis Data

Analisis Univariat

Dilakukan untuk melihat gambaran atau mendeskripsikan masing-masing variabel, baik variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

Analisis Bivariat

Dilakukan untuk melihat kemaknaan hubungan antara variabel indenpenden dan variabel dependen. Uji yang digunakan adalah uji *Chi – Square* (X^2). Metode ini digunakan

untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antar kedua variabel . Jika P > 0,05 maka berarti tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik dan jika P ≤ 0,05 maka berarti ada hubungan yang bermakna secara statistik. (Hastono, 2010).

BAB IV
HASIL PENELITAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksankan pada lingkungan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan lembar observasi pada sampel yang diteliti adalah 82 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka hasil penelitian disajikan sebagai berikut:

Analisis Univariat

Karakteristik Variabel Pelayanan Prima

Berikut karakteristik pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Karakteristik Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Pelayanan Prima	f	%
Pelayanan Tidak Prima	17	20,7
Pelayanan Prima	65	79,3
Jumlah	82	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 17 responden (20,7%) yang memberikan pelayanan tidak prima terhadap pasien dan pengunjung puskesmas, sedangkan 65 responden (79,3%) yang memberikan pelayanan tidak prima terhadap pasien dan pengunjung puskesmas.

Karakteristik Variabel Faktor Individu

Berikut karakteristik faktor individu tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Karakteristik Faktor Individu Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Faktor Individu	f	%
Usia		
Remaja (17 – 25 tahun)	12	14,6
Dewasa (26 – 45 tahun)	45	54,9
Lansia (> 46 tahun)	25	30,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	35,4
Perempuan	53	64,6
Tingkat Pendidikan		
Rendah	0	0,0
Menengah	24	29,3
Tinggi	58	70,7
Status Pernikahan		
Belum Menikah	32	39,0
Sudah Menikah	50	61,0
Lama Bekerja		
Baru (< 3 tahun)	12	14,6
Sedang (3 – 5 tahun)	38	46,3
Lama (> 5 tahun)	32	39,1
Jumlah	82	100,0

Faktor individu berdasarkan usia pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 12 responden (14,6%) berada dalam usia remaja (17 – 25 tahun), 45 responden (54,9%) berada pada usia dewasa (26 – 45 tahun) dan 25 responden (30,5%) yang berada pada usia lansia (> 46 tahun). Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 29 responden (35,4%) yang berjenis kelamin laki-laki dan 53 responden (64,6%) yang berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 24 responden (29,3%) yang berpendidikan menengah, 58 responden (70,7%)

yang berpendidikan tinggi dan tidak ada responden (0%) yang berpendidikan rendah. Berdasarkan status pernikahan menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 32 responden (39%) yang berstatus belum menikah dan 50 responden (61%) yang berstatus sudah menikah. Berdasarkan lama bekerja pada menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 12 responden yang berada dalam kategori baru bekerja (< 3 tahun), 38 responden yang berada dalam kategori sedang (3 – 5 tahun) dan 32 responden (39,1%) yang berada dalam kategori lama bekerja (> 5 tahun).

Karakteristik Variabel Faktor Pekerjaan

Berikut karakteristik faktor pekerjaan tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Karakteristik Faktor Pekerjaan Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Faktor Pekerjaan	f	%
Ragam Keahlian		
Rendah	42	51,2
Tinggi	40	48,8
Identitas Tugas		
Rendah	17	20,7
Tinggi	65	79,3
Signifikansi Tugas		
Rendah	16	19,5
Tinggi	66	80,5
Otonomi		
Rendah	26	31,7
Tinggi	56	68,3
Umpan Balik		
Buruk	45	54,9
Baik	37	45,1
Jumlah	82	100,0

Faktor pekerjaan berdasarkan ragam keahlian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 42 responden (51,2%) yang ragam keahliannya dalam kategori rendah dan 40 responden (48,8%) yang ragam keahliannya dalam kategori tinggi. Berdasarkan identitas tugas menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 17 responden (20,7%) yang identitas tugasnya dalam kategori rendah dan 65 responden (79,3%) yang identitas tugasnya dalam kategori tinggi. Berdasarkan signifikansi tugas menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 16 responden (19,5%) yang signifikansi tugasnya dalam kategori rendah dan 66 responden (80,5%) yang signifikansi tugasnya dalam kategori tinggi. Berdasarkan otonomi menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 26 responden (31,7%) yang otonominya dalam kategori rendah dan 56 responden (68,3%) yang otonominya dalam kategori tinggi. Berdasarkan umpan balik menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 45 responden (54,9%) yang umpan baliknya dalam kategori buruk dan 37 responden (45,1%) yang umpan baliknya dalam kategori baik.

Karakteristik Variabel Faktor Organisasi

Faktor organisasi berdasarkan komitmen organisasi pada Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 12 responden (14,6%) yang memiliki komitmen organisasi dalam kategori rendah dan 70 responden (85,4%) yang memiliki komitmen organisasi dalam kategori tinggi. Berdasarkan hubungan rekan kerja menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 28 responden (34,1%) yang memiliki hubungan kerja yang buruk dan 54 responde (65,9%) yang memiliki hubungan kerja yang baik. Berdasarkan kepemimpinan menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 30 responden (36,6%) yang memiliki kepemimpinan yang buruk dan 52 responden (63,4%) yang memiliki kepemimpinan yang baik.

Berikut karakteristik faktor organisasi tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Karakteristik Faktor Organisasi Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Faktor Organisasi	f	%
Komitmen Organisasi		
Rendah	12	14,6
Tinggi	70	85,4
Hubungan Rekan Kerja		
Buruk	28	34,1
Baik	54	65,9
Kepemimpinan		
Buruk	30	36,6
Baik	52	63,4
Jumlah	82	100,0

Analisis Bivariat

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik *Chi Square* yang menggunakan taraf signifikansi ($\propto$) 0,05, dimana untuk kriteria adanya hubungan atau H_0 ditolak apabila p value < 0,05 dan tidak ada hubungan atau H_0 diterima jika p value ≥ 0,05.

Hubungan Faktor Individu dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Hubungan faktor individu dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare disajikan pada Tabel 5:

Tabel 5.
Hubungan Faktor Individu dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Faktor Individu	Pelayanan Prima				Hasil Uji Statistik		
	Pelayanan Tidak Prima		Pelayanan Prima		Total		ρ
	n	%	n	%	n	%	
Usia							
Remaja (17 – 25 tahun)	3	25,0	9	75,0	12	100	0,434
Dewasa (26 – 45 tahun)	11	24,4	34	75,6	45	100	
Lansia (> 46 tahun)	3	12,0	22	88,0	25	100	
Jenis Kelamin							
Laki-laki	6	20,7	23	79,3	29	100	0,994
Perempuan	11	20,8	42	79,2	53	100	
Tingkat Pendidikan							
Rendah	0	0,0	0	0,0	0	0	0,559
Menengah	4	16,7	20	83,3	24	100	
Tinggi	13	22,4	45	77,6	58	100	
Status Pernikahan							
Belum Menikah	6	18,8	26	81,2	32	100	0,723
Sudah Menikah	11	22,0	39	78,0	50	100	
Lama Bekerja							
Baru (< 3 tahun)	3	25,0	9	75,0	12	100	0,656
Sedang (3 – 5 tahun)	9	23,7	29	76,3	38	100	
Lama (> 5 tahun)	5	15,6	27	84,4	32	100	
Total	17		65		82	100	

Hubungan faktor individu berdasarkan usia dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota

Parepare pada Tabel 5 menunjukkan bahwa pada usia remaja (17 – 25 tahun) terdapat 3 responden (25%) yang pelayanannya tidak prima dan 9 responden (75%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada usia dewasa (26 – 45 tahun) terdapat 11 responden (24,4%) yang memberikan pelayanan tidak prima dan 34 responden (75,6%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada usia lansia (> 46 tahun) terdapat 3 responden (12%) yang pelayanannya tidak prima dan 22 responden yang (88%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,434, artinya tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan usia dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor individu berdasarkan jenis kelamin dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 5 menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki terdapat 6 responden (20,7%) yang pelayanannya tidak prima dan 23 responden (79,3%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada jenis kelamin perempuan terdapat 11 responden (20,8%) yang pelayanannya tidak prima dan 42 responden (79,2%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,994, artinya tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan jenis kelamin dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor individu berdasarkan tingkat pendidikan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 5 menunjukkan bahwa pada tingkat pendidikan menengah terdapat 4 responden (16,7%) yang pelayanannya tidak prima dan 20 responden (83,3%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada tingkat pendidikan tinggi terdapat 13 responden (22,4%) yang pelayanannya tidak prima dan 45 responden (77,6%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji

statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,559, artinya tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan tingkat pendidikan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor individu berdasarkan status pernikahan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 5 menunjukkan bahwa pada status belum menikah terdapat 6 responden (18,8%) yang pelayanannya tidak prima dan 26 responden (81,2%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada status sudah menikah terdapat 11 responden (22%) yang pelayanannya tidak prima dan 39 responden (78%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,723, artinya tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan status pernikahan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor individu berdasarkan lama bekerja dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 5 menunjukkan bahwa pada baru bekerja (< 3 tahun) terdapat 3 responden (25%) yang pelayanannya tidak prima dan 9 responden (75%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada kategori sedang (3 – 5 tahun) terdapat 9 responden (23,7%) yang pelayanannya tidak prima dan 29 responden (76,3%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada kategori lama bekerja (> 5 tahun) terdapat 5 responden (15,6%) yang pelayanannya tidak prima dan 27 responden (84,4%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,656, artinya tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan lama bekerja dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan Faktor Pekerjaan dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Hubungan faktor pekerjaan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare disajikan pada Tabel 6:

Tabel 6.
Hubungan Faktor Pekerjaan dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Faktor Pekerjaan	Pelayanan Prima						Hasil Uji Statistik
	Pelayanan Tidak Prima		Pelayanan Prima		Total		ρ
	n	%	n	%	n	%	
Ragam Keahlian	8	19,1	34	80,9	42	100	0,700
Rendah	9	22,5	31	77,5	40	100	
Tinggi							
Identitas Tugas							
Rendah	5	29,4	12	70,6	17	100	0,321
Tinggi	12	18,5	53	81,5	65	100	
Signifikansi Tugas	3	18,8	13	81,2	16	100	0,872
Rendah	14	21,2	52	78,8	66	100	
Tinggi							
Otonomi							
Rendah	5	19,2	21	80,8	26	100	0,819
Tinggi	12	21,4	44	78,6	56	100	
Umpan Balik							
Buruk	7	15,6	38	84,4	45	100	0,202
Baik	10	27,0	27	73,0	37	100	
Total	17		65		82	100	

Hubungan faktor pekerjaan berdasarkan ragam keahlian dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi

Kota Parepare pada Tabel 6 menunjukkan bahwa pada ragam keahlian rendah terdapat 8 responden (19,1%) yang pelayanannya tidak prima dan 34 responden (80,9%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada ragam keahlian tinggi terdapat 9 responden (22,5%) yang pelayanannya tidak prima dan 31 responden (77,5%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,700, artinya tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan ragam keahlian dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor pekerjaan berdasarkan identitas tugas dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 6 menunjukkan bahwa pada identitas tugas rendah terdapat 5 responden (29,4%) yang pelayanannya tidak prima dan 12 responden (70,6%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada identitas tugas tinggi terdapat 12 responden (18,5%) yang pelayanannya tidak prima dan 53 responden (81,5%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,321, artinya tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan identitas tugas dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor pekerjaan berdasarkan signifikansi tugas dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 6 menunjukkan bahwa pada signifikansi tugas rendah terdapat 3 responden (18,8%) yang pelayanannya tidak prima dan 13 responden (81,2%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada signifikansi tugas tinggi terdapat 14 responden (21,2%) yang pelayanannya tidak prima dan 52 responden (78,8%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p value sebesar 0,872, artinya tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan signifikansi tugas dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor pekerjaan berdasarkan otonomi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 6 menunjukkan bahwa pada otonomi rendah terdapat 5 responden (19,2%) yang pelayanannya tidak prima dan 21 responden (80,8%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada otonomi tinggi terdapat 12 responden (21,4%) yang pelayanannya tidak prima dan 44 responden (78,6%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,819, artinya tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan otonomi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor pekerjaan berdasarkan umpan balik dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 6 menunjukkan bahwa pada umpan balik buruk terdapat 7 responden (15,6%) yang pelayanannya tidak prima dan 38 responden (84,4%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada otonomi baik terdapat 10 responden (27%) yang pelayanannya tidak prima dan 27 responden (73%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,202, artinya tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan umpan balik dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Hubungan faktor organisasi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare disajikan pada Tabel 7:

Tabel 7.
Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Faktor Pekerjaan	Pelayanan Prima				Hasil Uji Statistik		
	Pelayanan Tidak Prima		Pelayanan Prima		Total		ρ
	n	%	n	%	n	%	
Komitmen Organisasi							
Rendah	2	16,7	10	83,3	12	100	0,707
Tinggi	15	21,4	55	78,6	70	100	
Hubungan Rekan Kerja							
Buruk	7	25,0	21	75,0	28	100	0,492
Baik	10	18,5	44	81,5	54	100	
Kepemimpinan							
Buruk	5	16,7	25	83,3	30	100	0,490
Baik	12	23,1	40	76,9	52	100	
Total	17		65		82	100	

Hubungan faktor organisasi berdasarkan komitmen organisasi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 7 menunjukkan bahwa pada komitmen organisasi rendah terdapat 2 responden (16,7%) yang pelayanannya tidak prima dan 10 responden (83,3%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada komitmen organisasi tinggi terdapat 15 responden (21,4%) yang pelayanannya tidak prima dan 55 responden (78,6%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,707, artinya tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan komitmen organisasi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor organisasi berdasarkan hubungan rekan kerja dengan pelayanan prima tenaga kesehatan

Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 7 menunjukkan bahwa pada hubungan rekan kerja buruk terdapat 7 responden (25%) yang pelayanannya tidak prima dan 21 responden (75%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada hubungan rekan kerja baik terdapat 10 responden (18,5%) yang pelayanannya tidak prima dan 44 responden (81,5%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,202, artinya tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan hubungan rekan kerja dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan faktor organisasi berdasarkan kepemimpinan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare pada Tabel 7 menunjukkan bahwa pada kepemimpinan buruk terdapat 5 responden (16,7%) yang pelayanannya tidak prima dan 25 responden (83,3%) yang memberikan pelayanan yang prima. Pada kepemimpinan baik terdapat 12 responden (23,1%) yang pelayanannya tidak prima dan 40 responden (76,9%) yang memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai p value sebesar 0,490, artinya tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan kepemimpinan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

B. Pembahasan

Pelayanan prima menurut (Barata, 2003 dalam Yulivia, 2014) merupakan sebuah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik. (Barata, 2003 dalam Yulivia, 2014) juga menambahkan bahwa harus terdapat tiga hal pokok didalam defenisi pelayanan prima yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian organisasi tersebut kepada pelanggan, upaya melayani pelanggan dengan tindakan terbaik serta terdapat tujuan organisasi untuk dapat memuaskan pelanggan dengan berorientasi standar layanan tertentu.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan prima diantara faktor individu, faktor pekerjaan dan faktor organisasi. Berikut disajikan pembahasan hubungan antara faktor individu, pekerjaan dan organisasi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

Hubungan Faktor Individu dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Hubungan faktor individu berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan dan lama bekerja terdapat pada Tabel 5 halaman 51. Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan usia dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan nilai p = 0,434 > 0,05, tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan jenis kelamin dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan nilai p = 0,994 > 0,05, tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan tingkat pendidikan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,559 > 0,05, tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan status perkawinan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,723 > 0,05, dan tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan lama bekerja dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,656 > 0,05.

Menurut Padmowihardjo (1994) seseorang yang memiliki usia 15-25 tahun akan dapat belajar dengan lebih cepat dan dapat mempertahankan prestasi belajar jika diberi bimbingan belajar dengan baik. Kemampuan belajar tersebut akan berkembang hingga usia 45 tahun dan akan terus menurun setelah mencapai usia 55 tahun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mimin Lestari dan Supriandi (2019) menunjukkan bahwa pada variabel usia (P = 0,366 > 0,05) terdapat hubungan yang signifikan antara

usia dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Sebagai makhluk ciptaan Allah SWT, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Menurut Robbins (2009), pada umumnya tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan keterampilan analisis, memecahkan masalah, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Namun beberapa studi psikologi telah menemukan bahwa pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses, sedangkan wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mimin Lestari dan Supriandi (2019) menunjukkan bahwa pada pelayanan prima sesuai jenis kelamin lebih banyak dilakukan oleh wanita yaitu sebanyak 26 responden (52,4%) dan sejalan pula dengan hipotesisnya yaitu pada variabel jenis kelamin ($p = 0,118 > 0,05$) tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Menurut Kumajas, dll (2011) faktor yang dapat meningkatkan produktifitas atau kinerja pegawai adalah pendidikan formal. Pendidikan dapat memberikan pengetahuan yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan tugas dan juga menjadikan landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan hal-hal yang ada di lingkungan sekitar lokasi kerja untuk mendapat kelancaran tugas. Semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai maka dapat diasumsikan lebih memiliki pengetahuan, kemampuan serta keterampilan tinggi. Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini yaitu hipotesis penelitian yang dilakukan oleh Mimin Lestari dan Supriandi (2019) menunjukkan bahwa pada variabel tingkat pendidikan ($p = 0,701 > 0,05$) tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Menurut Purbadi dan Sofiana (2006), individu yang telah menikah akan meningkat kinerjanya karena mempunyai pemikiran yang lebih matang dan bijaksana. Hal tersebut dikarnakan pegawai yang telah menikah akan merasa lebih bertanggung jawab dan pekerjaan tetap menjadi lebih berharga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian pada variabel status perkawinan (p=1,000 > 0,05) tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Menurut Robbins dan Timothy (2009), masa kerja pegawai akan menunjukkan pengalamannya dan merupakan prediksi yang baik untuk menilai produktivitasnya. Sesuai dengan pernyataan Kumajas, dll (2011) yang menyatakan bahwa semakin lama pegawai bekerja di suatu bidang pekerjaan atau di suatu organisasi, maka pengalaman yang dimiliki oleh pegawai tersebut akan semakin banyak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mimin Lestari dan Supriandi (2019) menunjukkan bahwa pada pelayanan prima sesuai lama bekerja (p = 0,540 > 0,05) tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon.

Hubungan Faktor Pekerjaan dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Hubungan faktor pekerjaan berdasarkan ragam keahlian, identitas tugas, signifikan tugas, otonomi dan umpan balik dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare terdapat pada Tabel 6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan ragam keahlian dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,700 > 0,05, tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan identitas tugas dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,321 > 0,05, tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan signifikan

tugas dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,872 > 0,05, tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan otonomi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,819 > 0,05 dan tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan umpan balik dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,202 > 0,05

Menurut Hackman dan Oldham (1980) ragam keahlian merupakan suatu tingkat pekerjaan yang memerlukan berbagai keahlian agar dapat melaksanakan pekerjaan, melibatkan sejumlah ragam keahlian dan bakat dari seseorang. Hackman dan Oldham (1980) menambahkan bahwa semakin banyak keahlian yang harus digunakan, maka akan semakin berarti/bermakna pekerjaan tersebut bagi pegawai yang mengerjakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki Asriani Putri (2015) tidak ada hubungan antara ragam keahlian dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Tahun 2015 dengan *p* sebesar 0.235 > 0,05.

Menurut Hackman dan Oldham (1980) identitas tugas merupakan tingkat dimana suatu pekerjaan membutuhkan penyelesaian secara menyeluruh dan dapat dikenali bagian yang melakukan pekerjaan dari awal samapi akhir dengan hasil yang terlihat. Handoko (2008) menyatakan bahwa pekerjaan yang tidak mempunyai identitas, dapat mengakibatkan para pegawai tidak akan atau kurang merasa bertanggung-jawab dan mungkin kurang bangga terhadap apa yang telah mereka kerjakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Rizki Asriani Putri (2015), tidak ada hubungan antara identitas tugas dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk tahun 2015 dengan *p* sebesar 0.699 > 0,05.

Menurut Hackman dan Oldham (1980) signifikansi tugas merupakan sejauh apa pekerjaan memiliki dampak yang

penting terhadap kehidupan orang lain, baik di dalam organisasi secara langsung maupun dalam cakupan lebih luas. Pegawai akan lebih menganggap pekerjaannya berarti ketika pegawai memahami pekerjaannya yang terselesaikan dengan baik akan berpengaruh besar terhadap kesejahteraan fisik maupun psikologis orang lain. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mimin Lestari dan Supriandi (2019) menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara signifikansi tugas dengan pelayanan prima pada Pegawai di Puskesmas Kayon dengan p value sebesar 0,578 > 0,05.

Menurut Hackman dan Oldham (1980) otonomi merupakan sejauh mana pekerjaan memberikan kebebasan yang besar dalam penyelesaiannya. Ketika pekerjaan memberikan kebebasan yang besar untuk pegawai yang mengerjakannya, hasil dari pekerjaan akan dilihat pegawai tersebut sebagai suatu pencapaian yang bergantung pada usaha, inisiatif dan keputusan pegawai itu sendiri dan bukan bergantung pada arahan dari atasan atau sebuah panduan prosedur kerja. Semakin besar otonomi atau kebebasan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka pegawai akan cenderung merasakan lebih bertanggung jawab untuk keberhasilan dan kegagalan dari pekerjaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Rizki Asriani Putri (2015), tidak ada hubungan antara otonomi dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk tahun 2015 dengan *p* sebesar 1.000 > 0,05.

Menurut Hackman dan Oldham (1980) umpan balik adalah sejauh mana pelaksanaan kegiatan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan memberikan informasi kepada pegawai secara langsung dan jelas tentang efektivitas kerjanya. Umpan balik yang dimaksud berfokus pada umpan balik yang diperoleh langsung dari pekerjaannya, seperti seorang dokter yang mengobati pasien dan melihat bahwa pasiennya sembuh atau ketika seorang memperbaiki barang

rusak dengan perlengkapannya dan melihat bahwa barang tersebut berfungsi/tidak berfungsi kembali setelah diperbaiki. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis yang dilakukan oleh Rizki Asriani Putri (2015), tidak ada hubungan umpan balik dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk tahun 2015 dengan *p value* 0.243 > 0,05.

Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare

Hubungan faktor organisasi berdasarkan komitmen organisasi, hubungan rekan kerja dan kepemimpinan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare terdapat pada Tabel 7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan komitmen organisasi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare denan p = 0,707 > 0,05, tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan hubungan rekan kerja dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare denan p = 0,707 > 0,05 dan tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan kepemimpinan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare denan p = 0,490 > 0,05.

Menurut Yatnikasari (2010), komitmen organisasi dapat mencerminkan keadaan pegawai yang mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuan dari organisasi tersebut. Kreitner dan Kinicki (2004) berpendapat bahwa semakin tinggi komitmen pegawai terhadap organisasi atau tempatnya bekerja, maka akan semakin tinggi pula produktivitas pegawai tersebut. Sebaliknya, apabila komitmen atau kepihakan pegawai rendah terhadap organisasi tempatnya bekerja, maka semakin rendah pula produktivitas kerjanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh Rizki Asriani Putri (2015), dimana analisis *chi square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara komitmen organisasi dengan

pelayanan prima pegawai Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk tahun 2015 dengan *p* sebesar 0.059 > 0,05.

Hubungan dengan sesama rekan kerja merupakan suatu wujud interaksi sosial yang dapat diartikan sebagai hubungan anatar dua atau lebih individu, dimana perilaku individu yang satu dapat mempengaruhi, mengubah atau bahkan memperbaiki pribadi individu yang lain. Menurut Aziz dan Khairil (2010), hubungan rekan kerja yang baik dapat memberikan pengaruh positif terhadap emosi atau suasana hati pegawai saat bekerja. Hipotesis yang sejalan dengan penelitian ini yaitu hasil penelitian dilakukan oleh Rizki Asriani Putri (2015), tidak ada hubungan antara hubungan rekan kerja dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk tahun 2015 dengan *p* sebesar 0.054 > 0,05.

Kepemimpinan menurut Robbins (2006) diartikan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya suatu tujuan. Faktor kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Apabila pimpinan organisasi tidak memperhatikan pekerjaan dan kebutuhan pegawainya, maka kinerja pegawai tidak akan maksimal dan tujuan organisasi tidak akan tercapai. Sebaliknya pimpinan yang peduli terhadap pegawainya dapat menjadi motivasi bagi pegawai untuk dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Asriani Putri (2015), tidak ada hubungan antara kepemimpinan dengan pelayanan prima pegawai Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk tahun 2015 dengan *p* sebesar 0.553 > 0,05.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare" yang dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2019, menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada hubungan antara faktor individu berdasarkan indikator usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan dan lama bekerja dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
2. Tidak ada hubungan antara faktor pekerjaan berdasarkan indikator ragam keahlian, identitas tugas, signifikan tugas, otonomi dan umpan balik dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
3. Tidak ada hubungan antara faktor organisasi berdasarkan indikator komitmen organisasi, hubungan rekan kerja dan kepemimpinan dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.

B. Saran

1. Bagi dinas kesehatan disarankan untuk melakukan supervisi terkait pelaksanaan pelayanan prima pegawai Puskesmas. Upaya tersebut bertujuan untuk dapat mengevaluasi dan mengembangakn kebijakan terkait peningkatan mutu dan citra pelayanan publik, terutama citra instansi kesehatan milik Pemerintah seperti Puskesmas
2. Bagi manajemen Puskesmas Lakessi Kota Parepare disarankan untuk menetapkan kesepakatan internal terkait nilai tambah pada setiap unsur pelayanan dalam standar

operasional prosedur dan akan lebih baik apabila dapat melibatkan seluruh pegawai sebagai pelaksana dalam menetapkan kesepakatan nilai tambah (pelayanan prima) tersebut.

3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menilai pelayanan prima pegawai dengan melibatkan pasien yang menerima pelayanan, agar penilaian lebih efektif dan tidak subyektif. Selain itu karakteristik pekerjaan yang dinilai akan lebih efektif apabila diklasifikasikan sesuai dengan bidang pekerjaan atau unit kerja masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

Adimata, Tjanra Yoga. 2004. Pelayanan prima. Jurnal Marsi, 2004, Vol V, 50-52.

Adiwijaya I, dkk. Implikasi pelayanan prima *(service excellence)* dan paket agenda reformasi layanan kesehatan. 2010.

Allen, N.J. dan Mayer, J.P. 2003 Commitment in the workplace, theory

Artini, Ni Nyoman 2015. Hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan komitmen kerja tugas dengan mutu pelayanan pengobatan pada poli umum di puskesmas se-kabupaten karangasem.

Barata A. 2003. Dasar-dasar pelayanan prima.

Baskoro Pramudika R. 2012. Kualitas mutu pelayanan kesehatan di Sarkes Rujukan dalam rangkapercepatan pembangunan Kesehatan.

Dirjen B. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Sarkes Rujukan dalam rangkapercepatan pembangunan Kesehatan tahun 2009.

Enriana, S. 2008. Pelayanan Prima

Gibson, James L. Rt al. 1996. Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses. Jilid I Terjemahan Djarkosih. Jakarta : Erlangga

Hackman, J.R., and G.R. Oldham. 1980. *Work Redesigns.*

Addision-Wesley.USA.

Handoko. T Hani. 2008. *Manjemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Hadjam, M. 2011. Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Jurnal Psikologi, No.2, 105-115. Universitas Gadja Mada, Yogyakarta.

Kelana Tria M. Pengaruh penerapan pelayanan prima (Service Excellence) Perawat terhadap tingkat kepuasan

pasien di Rumah Sakit Universitas Tanungpura Kota Pontianak. Vol 3, No 1 2015.

Kumajas, Fisella Wilfin. 2011. *Hubungan Karakteristik Individu dengan KinerjaPerawat di Ruang Rawat inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.* Jurnal. Program Studi Fakultas Kedokteran Universtitas Sam Ratulangi Persatuan Perawat Indonesia Kota Manado. *http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/5304/4817*

Lengkong D, dkk. 2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bahu Kecamatan Melalayang Kota Madya Manado.

Mimin Lestari & Supriandi. 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).

Nilaika, N. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD Sukoharjo. 2012.

Purwadi dan Sofiana. 2006. Pengaruh iklim kerja,motivasi,dan kompensasi terhadap kinerja di RSUD kepanjen.. Tesis Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Fakultas Psikologi.

Rezki Putri Asriani. 2015. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecematan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi.* Edisi Sepuluh. PT Indeks; Jakarta

Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge, 2009. *Organizatinal Behavior. 13th Edition.* USA : Pearson Internatinal Edition, Pretice -Hall.

Sunarti, 2010. Pelayanan prima di Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito dan Fakultas Kedoteran UGM.

Suroso S, dkk. Pelayanan keperawatan Prima berbasis budaya berpengaruh terhadao tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit. Vol 18, No1. 2013.

Tulungow J. dkk. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap F RSUD Prof. Dr. R.D. Kandom Manado. Vol,5, No, 2a April 2015.

Yatnikasari, Aat. 2010. *Hubungan Program Retensi dengan Komitmen Organisasi Perawat Pelaksana di RSAB Harapan Kita*. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia.