

## **HUBUNGAN PENERAPAN MANAJEMEN PUSKESMAS DAN KOMITMEN KERJA DENGAN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS LELILEF KECAMATAN WEDA TENGAH**

**Denisa Aulia Faizal<sup>1\*</sup>, Silvia D. Mayasari Riu<sup>2</sup>, Norman Alfiat Talibo<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Mahasiswa Prodi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Manado*

<sup>2,3</sup>*Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Manado*

Program Studi Ners  
Universitas Muhammadiyah Manado, Indonesia

### **ABSTRAK**

Rendahnya mutu pelayanan di puskesmas sering menjadi keluhan dari masyarakat. Dampak yang biasa di timbulkan dari mutu pelayanan puskesmas yaitu ketidakpuasan pasien. Upaya dalam meningkatkan mutu puskesmas harus dilakukan dari segala aspek seperti meningkatkan profesionalisme dari para pegawainya dan meningkatkan fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di puskesmas lelilef kecamatan weda tengah.

Penelitian ini adalah desain penelitian survey analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* yang dilaksanakan di puskesmas lelilef kecamatan weda tengah dengan sampel penelitian sebanyak 30 responden dengan menggunakan random sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Selanjutnya data yang terkumpul diolah dengan menggunakan aplikasi spss 16.0.

Hasil penelitian ini menjelaskan didapatkan jenis kelamin terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 17 responden (56,7 %) dan umur terbanyak adalah 36-45 tahun (36,4%). terdapat hubungan signifikan penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di puskesmas lelilef kecamatan weda tengah, ditunjukkan dengan hasil uji chi-square diperoleh nilai ( $p$ -value) =0,001 dimana lebih kecil dari nilai  $\alpha$ =0,05 dan ( $p$ -value) =0,004 dimana lebih kecil dari nilai  $\alpha$ =0,05.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan. Diperlukan usaha oleh pihak puskesmas maupun dinas kesehatan untuk meningkatkan komitmen kerja melalui peningkatan penghargaan, pengembangan karir, peningkatan ketrampilan serta komunikasi yang baik

**Kata Kunci : Manajemen Puskesmas, Komitmen, Mutu Pelayanan**

### **ABSTRACT**

*The low quality of service at the puskesmas is often a public complaint. The problem that usually arises from the impact of the quality of community health center services is patient dissatisfaction. Efforts to improve the quality of puskesmas must be made from all aspects such as increasing the professionalism of its employees and improving health facilities. This study aims to determine the relationship between the implementation of health center management and work commitment with the quality of service in the Lelilef Community Health Center, Weda Tengah District.*

*This research is a quantitative analytic survey research design with a cross-sectional approach which is carried out in the Lelilef Public Health Center, Central Weda District. The research sample is 30 respondents using random sampling. Data collection using a questionnaire. Furthermore, the data collected is processed using the SPSS 16.0 application.*

*The results of this study explained that the most gender in this study were women as many as 17 respondents (56.7%) and the largest age was 36-45 years (36.4%). significant relationship between the implementation of health center management and work commitment with the quality of service in the Lelilef health center, Central Weda district, indicated by the results of the chi-square test, the value (p-value) = 0.001 which is smaller than the value  $\alpha = 0.05$  and (p-value) = 0.004 which is smaller than the value of  $\alpha = 0.05$ ,*

*The conclusion in this study is that there is a relationship between the implementation of health center management and work commitment to service quality. Efforts are needed by the health center and the health office to increase work commitment through increased rewards, career development, increased skills and good communication.*

**Key words : Community Health Center Management, Commitment, Service Quality**

---

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang sehingga terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Setiap warga Negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau. Hak akan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar dari warga Negara Indonesia, sehingga pemerintah wajib menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang disediakan adalah puskesmas.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kemenkes, 2014).

Berdasarkan data profil kesehatan kementerian kesehatan Jumlah puskesmas di Indonesia sebanyak 9.993 unit pada tahun 2018. Dari jumlah tersebut, sebanyak 3.623 unit telah memiliki layanan rawat inap dan 6.370 unit puskesmas non rawat inap. Jawa barat merupakan provinsi dengan jumlah puskesmas terbanyak, yakni mencapai 1.069 unit. Kemudian diikuti jawa timur dengan 967 unit di urutan kedua dan jawa tengah dengan 81unit diposisi ketiga. Jumlah penduduk yang sangat di ketiga provinsi tersebut membutuhkan sarana kesehatan yang banyak. Sedangkan Puskesmas yang berada di provinsi maluku utara terdapat 134 unit dari jumlah tersebut sebanyak 36 unit telah memiliki layanan rawat inap dan 98 unit puskesmas non rawat inap yang tersebar di 10 kabupaten kota dan sedangkan di kabupaten Halmahera tengah sendiri memiliki 11 unit puskesmas yang tersebar di 11 kecamatan dan yang akan saya teliti di puskesmas lelilef kecamatan weda tengah kabupaten Halmahera tenggah.

Tuntutan masyarakat saat ini akan pelayanan kesehatan yang bermutu semakin meningkat. Hal tersebut sering dengan meningkatnya pendapatan

dan tingkat pendidikan masyarakat, puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Persaingan yang semakin ketat dengan fasilitas pelayanan primer lainnya juga menuntut peningkatan mutu pelayanan di puskesmas. Upaya dalam meningkatkan mutu puskesmas harus dilakukan dari segala aspek seperti meningkatkan profesionalisme dari para pegawainya dan meningkatkan fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan di puskesmas sangat penting mengingat banyaknya puskesmas di Indonesia.

Masalah mutu pelayanan kesehatan di puskesmas semakin berkembang menjadi masalah kesehatan masyarakat yang serius. Rendahnya mutu pelayanan di puskesmas sering menjadi keluhan dari masyarakat. Dampak yang biasa di timbulakn dari mutu pelayanan puskesmas yaitu ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan ini juga di timbulakan karena adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat (suprianto dan emawati 2010).

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di puskesmas. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Data kunjungan pasien BPJS di instalasi rawat jalan puskesmas pandian selama bulan maret 2016 diketahui sebesar 224 pasien. Berdasarkan studi pendahuluan yang di lakukan di puskesmas pandian sumenep pada tanggal 9 april 2016 diperoleh data kunjungan pasien BPJS sebanyak 18 orang, di peroleh sebanyak 61,1% ( 11 orang ) pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dengan rincian sebanyak 63,3% ( 7 orang ) menyatakan keluhan terhadap waktu pelayanan yang terlalu lama sebanyak 45,4% ( 5 orang ) menyatakan keluhan kurang ramah dan sabar petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan dan 33,3 % ( 6 orang ) menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan masih kurang. Apabila pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misal menunggu terlalu lama, provider” kurang ramah, keterampilannya juga kurang), akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas.

Berdasarkan situasi tersebut, puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adalah faktor input, lingkungan dan proses (azwar, 1994 dalam endarwati, 2012). Untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu ditunjang oleh manajemen puskesmas yang baik dan tenaga yang profesional (kemenkes, 2012).

Manajemen puskesmas dinilai belum cukup mampu melaksanakan fungsinya dengan baik. Kepala puskesmas yang pada umumnya dipimpin oleh dokter, cenderung lebih berorientasi kepada pelayanan kesehatan kuratif. Sistem informasi puskesmas belum mampu menunjang proses perencanaan strategis puskesmas misalnya dalam hal kebutuhan jumlah dan latar belakang pendidikan sumber daya manusianya, program-program kesehatan masyarakat yang perlu dikembangkan sesuai kebutuhan wilayahnya dan dengan fungsi promotif dan preventif puskesmas yang semakin terabaikan dibandingkan dengan fungsi kuratifnya (Suwarni, 2013).

Penerapan manajemen puskesmas merupakan proses dalam rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sistematis untuk mencapai tujuan puskesmas (Kemenkes, 2012). Manajemen puskesmas terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian, serta pengawasan dan pertanggungjawaban. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ramsardik, dkk. (2012) tentang penerapan fungsi manajemen puskesmas di Puskesmas Minasa Upa Makasar, dinyatakan bahwa sebelum melakukan kegiatan dan strategi, terlebih dahulu dilakukan perencanaan dan penetapan tujuan kegiatan, pembagian tugas dan wewenang, koordinasi dan pengarahan serta penilaian. Hal tersebut menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Berkenaan dengan hal ini, maka sumber daya manusia yang berkualitas layanan yang diterima oleh masyarakat mutlak diperlukan. Makna dari yang berkualitas merupakan tidak hanya terbatas pada pekerja yang mempunyai pendidikan dan keahlian saja, melainkan juga yang memiliki motivasi dan komitmen kerja yang baik. (algifari, 2016).

Komitmen kerja adalah tenaga profesional dan berkualitas modal utama untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tenaga yang berkualitas artinya pekerja mempunyai pendidikan dan keahlian, motivasi pada komitmen dan organisasi. (udayana, 2013) Suatu puskesmas akan efektif bila memiliki pegawai yang mempunyai komitmen kerja yang kuat. Petugas dengan komitmen yang kuat akan rela mencurahkan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk kepentingan puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dari beberapa penelitian tentang komitmen kerja, diketahui bahwa komitmen kerja dapat mengurangi adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi (Aziza, 2010). Komitmen kerja juga berpengaruh terhadap prestasi kerja (Sudiro, 2011). Penelitian lain tentang komitmen perawat terhadap perilaku caring oleh Noyumala (2013) diketahui bahwa ada hubungan komitmen perawat dengan perilaku caring profesional. Karyawan yang memiliki komitmen kerja akan lebih bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan (Ping dalam Puspitawati, 2012).

Komitmen kerja harus dimiliki oleh seluruh petugas puskesmas terutama oleh petugas yang memiliki waktu kontak lebih lama dengan pasien seperti dokter dan perawat. Petugas ini sangat berpotensi untuk pengembangan mutu dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pada program pengobatan di puskesmas. Oleh karena itu komitmen kerja dokter dan perawat harus ditingkatkan. Dalam upaya peningkatan komitmen tersebut, terlebih dahulu harus diketahui bagaimana komitmen kerja petugas dalam memberikan pelayanan di puskesmas.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada tanggal 9 september di puskesmas lelilef kecamatan weda tengah, terdapat 30 orang masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang bersedia menjadi responden penelitian, sebagian besar masyarakat mengatakan pelayanan yang di berikan puskesmas kurang baik karena pelayanan yang di berikan lambat, kurang komunikatif yang baik, kurangnya tenaga kesehatan, dan keterbatasan obat dan alat medis.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Hubungan penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan Di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah

## **METODE**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (sugiyono 2017) Penelitian ini menggunakan desain penelitian survey analitik kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional yaitu penelitian melakukan pengukuran variabel pada

waktu yang sama dan hanya di lakukan satu kali saja (setiadi 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah 200 masyarakat yang ada di wilayah kerja puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah.

sampling. Total sampling adalah teknik

## HASIL

**Tabel 5.1** Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur responden di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah

(Sumber depkes RI, 2009)

Umur	Frekuensi	
	Sampel (n)	Presentase (%)
17-25	3	10,0
26-35	6	20,0
36-45	11	36,7
46-55	7	23,3
56-65	3	10,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Tabel 5.2** Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin responden di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah

Jenis kelamin	Frekuensi	
	Sampel (n)	Presentase (%)
Laki-laki	13	43,3
Perempuan	17	56,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

(Sumber data primer, 2020)

**Tabel 5.3** Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan responden di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah

Pendidikan	Frekuensi	
	Sampel (n)	Presentase (%)
Tidak sekolah	0	0
SD	5	16,7
SMP	12	40,0
SMA	13	43,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

(Sumber: Data Primer 2020)

## ANALISA UNIVARIAT

**Tabel 5.4** Distribusi frekuensi responden menurut penerapan manajemen di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah (n=30)

Penerapan Manajemen Puskesmas	Frekuensi	
	Sampel (n)	Presentase (%)
Baik	8	26,7
Kurang Baik	22	73,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

(Sumber data primer, 2020)

**Tabel 5.5** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kemampuan Ibu dalam melakukan penanganan tersedak pada anak usia *Toodler*, setelah di berikan Pendidikan Kesehatan (n=15)

Komitmen Kerja	Frekuensi	
	Sampel (n)	Presentase (%)
Baik	9	30,0
Kurang baik	21	70,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

(Sumber data primer, 2020)

**Tabel 5.6** Distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah (n=30)

Mutu Pelayanan	Frekuensi	
	Sampel (n)	Presentase (%)
Baik	11	36,7
Kurang Baik	19	63,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

(Sumber data primer, 2020)

## ANALISA BIVARIAT

**Tabel 5.7** Tabulasi Silang penerapan manajemen puskesmas dengan mutu pelayanan di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah (n=30)

Penerapan Manajemen Puskesmas	Mutu pelayanan				Total	
	Baik		kurang Baik		Jumlah	%
	n	%	n	%		
Baik	7	23,3	1	3,3	8	26,7
Kurang baik	4	13,3	18	60,0	22	73,3
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>36,7</b>	<b>19</b>	<b>63,3</b>	<b>30</b>	<b>100.</b>

Signifikan (p) = 0,001

Odd Ratio = 31,500

(Sumber data primer,2020)

**Table 5.8** Tabulasi Silang komitmen kerja dengan mutu pelayanan di

Komitmen kerja	Mutu Pelayanan				Total	
	Baik		Kurang Baik		Jumlah	%
	n	%	n	%		
Baik	7	23,3	2	6,7	9	30,0
Kurang Baik	4	13,3	17	56,7	21	70,0
Total	11	36,7	19	63,3	30	100,0

Signifikan (p) = 0,004

Odd Ratio = 14,875

(Sumber data primer,2020)

## PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul hubungan penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah. Penelitian ini telah di laksanakan pada 9-29 september 2020 dengan responden sebanyak 30 orang.

Hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan mutu pelayanan di puskesmas lelilef kecamatan weda tengah, Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Ganda Wijaya, 2016 bahwa ada hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan mutu pelayanan di puskesmas Kabupaten Karangasem Bali 2016. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara penerapan manajemen puskesmas dengan mutu pelayanan di puskesmas kabupaten karangasem Bali. Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Shobirin, 2016 bahwa ada hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan mutu pelayanan pengobatan di poli umum puskesmas kabupaten bangkalan 2016. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan mutu pelayanan pengobatan di poli umum puskesmas kabupaten bangkalan.

Menurut penelitian Shobirin (2016) penelitian ini melakukan analisis hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan mutu pelayanan di puskesmas, khususnya program pengobatan di puskesmas Bangkalan. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara fungsi manajemen (perencanaan, penggerakan, pengawasan, penilaian dan pertanggungjawaban) dengan program pengobatan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Koontz dan O'Donnell dalam Dewi S.C, 2015 menyatakan bahwa perencanaan tanpa pengawasan, pekerjaan tersebut akan sia-sia. Hasil ini juga sesuai dengan teori tentang pengawasan oleh Terry dalam Ningrum, S. F (2014) yang menyatakan pengawasan itu menentukan apa yang telah dicapai. Artinya

dalam menilai hasil pekerjaan dan apabila perlu untuk mengadakan tindakan-tindakan pembetulan sedemikian rupa, sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setia pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenagkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan, kualitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan Kui Son Cui et al (2012).

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan puskesmas yang signifikan. Penerapan manajemen Puskesmas merupakan suatu proses dalam mendukung pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan (Alamsyah, 2011). Upaya dalam meningkatkan Mutu pelayanan Puskesmas harus dilakukan dari segala aspek seperti meningkatkan profesionalisme dari para pegawangnya dan meningkatkan fasilitas kesehatannya (muninjaya, 2014)

Hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di puskesmas lelilef kecamatan weda tengah, Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian komang kartini, 2016 bahwa ada hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di puskesmas Kabupaten Karangasem Bali 2016. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara komitmen kerja dengan mutu pelayanan di puskesmas kabupaten karangasem Bali. penelitian ini juga relevan dengan hasil penelitian Shobirin, 2016 bahwa ada hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan pengobatan di poli umum puskesmas kabupaten bangkalan 2016. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan pengobatan di poli umum puskesmas kabupaten bangkalan. Hasil penelitian yang dilakukan pada 30 masyarakat lelilef kecamatan weda tengah ditemukan 30 masyarakat yang menyatakan bahwa komitmen kerja sebagian besar kurang baik yaitu terdapat 2 responden, dan komitmen kerja baik sebanyak 7 responden. Sedangkan mutu pelayanan puskesmas kurang baik terdapat 17 responden dan mutu pelayanan puskesmas baik yaitu sebanyak 4 responden, hal tersebut dapat terjadi karena berbagai hal, jika dilihat dari hasil yang ada kemungkinan besar penyebabnya yaitu akses pelayanan yang susah dijangkau, kurangnya keamanan dan kurang efisiensi.

Berdasarkan hasil penelitian Melinda (2015) menyatakan bahwa kunci keberhasilan dari pelayanan kesehatan adalah kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan kunjungan lainnya. Dukungan dan komitmen petugas menjadi factor pendorong yang

sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan puskesmas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Noor A (2013) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan lebih berfokus pada dimensi daya tanggap petugas. Pasien lebih membutuhkan keramahan petugas dan komunikasi petugas dengan pasien. Sedangkan pendapat Rosita dkk (2012) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan puskesmas yang signifikan. Komitmen kerja merupakan salah satu factor yang sangat penting yang harus ditumbuhkan pada petugas pemberi layanan kesehatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2015) menyatakan bahwa komitmen kerja berhubungan dengan kualitas pelayanan. Dengan komitmen kerja yang tinggi, petugas pelayanan diantaranya dokter, perawat menjadi lebih giat bekerja dan mempunyai motivasi kuat untuk berpartisipasi. Wijaya (2015) Komitmen kerja merupakan identifikasi kekuatan yang terkait dengan nilai-nilai dan tujuan untuk memilih keanggotaan dalam institusi pelayanan kesehatan. Robbins (2012) suatu puskesmas akan efektif bila memiliki pegawai yang mempunyai komitmen kerja yang kuat. Petugas dengan komitmen kerja yang kuat akan rela mencurahkan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk kepentingan puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dari beberapa penelitian tentang komitmen kerja, diketahui bahwa komitmen kerja dapat mengurangi adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi Aziza (2012). Upaya dalam meningkatkan Mutu pelayanan puskesmas harus dilakukan dari segala aspek seperti meningkatkan profesionalisme dari para pegawangnya, tanggung jawab, pemecahan masalah dan proses perbaikan (dian widyantun, 2013).

Menurut asumsi peneliti komitmen kerja memiliki hubungan dengan mutu pelayanan, hasil ini diperoleh karena Komitmen kerja merupakan salah satu factor yang sangat penting yang harus ditumbuhkan pada petugas pemberi layanan kesehatan. Petugas dengan komitmen kerja yang kuat akan rela mencurahkan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk kepentingan puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien maupun masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil di atas didapatkan bahwa “hubungan penerapan manajemen puskesmas

dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan puskesmas” yang di lakukan kepada 30 responden di peroleh:

1. Penerapan manajemen puskesmas sebagian besar masih kurang baik
2. Komitmen kerja sebagian besar kurang baik
3. Mutu pelayanan puskesmas sebagian besar kurang baik
4. Ada hubungan antara penerapan manajemen puskesmas dengan mutu pelayanan di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah
5. Ada hubungan antara komitmen kerja dengan mutu pelayanan di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah

## SARAN

1. Bagi instansi Pendidikan  
Penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja sangat berpengaruh dengan mutu pelayanan, untuk itu sangat baik bila dilakukan pelatihan dan sosialisasi tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kode etik yang berlaku demi meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan sebagai salah satu upaya harus terus menerus dilaksanakan dalam mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat diterapkan di saat memberikan pelayanan kesehatan.
2. Bagi Puskesmas  
Agar pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap puskesmas dilakukan secara terjadwal dan terimplementasi dengan baik serta memberikan dukungan baik cerara moril maupun materiil bagi pengembangan pelayanan di puskesmas dan mampu menumbuhkan komitmen kerja petugas dengan menciptakan rasa aman dan melakukan komunikasi yang baik dengan staf dan menempatkan petugas sesuai dengan minat dan kopetensinya.
3. Bagi peneliti selanjutnya  
Agar melakukan eksplorasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya komitmen kerja petugas di puskesmas dan dan melakukan penelitian terhadap mutu pelayanan di puskesmas dari sudut pandang pelanggan eksternal untuk melengkapi penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Albert Kurniawan (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior PT X Bandung. Jurnal

- Alamsyah, D, 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Nuha Medika. Yogyakarta
- Andree Wijaya., Suhaji. 2012. Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.
- Bustami.2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga
- Dharma, K.K. (2015). Metodologi penelitian keperawatan. Jakarta : Trans Info Media
- Ganda Wijaya, 2016 Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Karangasem Bali 2016
- Hardiyanti, R., 2013. Burnout Ditinjau Dari Big Five Factors Personality Pada Karyawan Kantor Pos Pusat Malang. Jurnal Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang. Vol 01.No.02. Diakses pada tanggal 15 september 2020
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2017. Metodologi penelitian keperawatan dan kesehatan. Jakarta: salemba medika
- Jacobalis, S. (2000). Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI
- Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. INFODATIN Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI Situasi Balita Pendek. Jakarta Selatan.
- Komang Kartini, 2016 Hubungan Komitmen Kerja Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Karangasem Bali 2016.
- Koontz dan O'Donnell, c. Manajemen jilid 1, Erlangga, Jakarta, 1991
- Kusumaputri, E.S. 2015. Komitmen Pada Perubahan Organisasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Notoatmodjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S, (2015). Metode Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika. Diakses pada tanggal 15 september 2020
- Ping, H., Murmann, S.K. dan Perdue, R.R. 2012. Management commitment and employee perceived service quality: The mediating role of affective Commitment, Journal of Applied Management and Entrepreneurship, Vol. 17, No. 3, pp. 79-97.
- Ramsar, dkk. (2012) Penerapan Fungsi Manajemen Di Puskesmas Minasa UPA Kota Makassar Tahun 2012. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Hasanuddin, 1-9.
- Robbins, P. Stephen. (2012). Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.
- Rosita, dkk (2012). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rumah sakit umum herna medan.
- Setiadi. (2015). Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2) Yogyakarta: Graha Ilmu
- Shobirin, 2016 Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dengan Mutu Pelayanan Pengobatan Di Poli Umum Puskesmas Kabupaten Bangkalan 2016
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Bandung: Alfabeta
- Srimulyani, V. A. (2009). Tipologi dan anteseden komitmen organisasi. Skripsi yang tidak dipublikasikan. Universitas Widya Mandala, Madiun

- Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi 12 Buku 1. Terjemahan: Diana Angelica, Ria Cahyani dan Abdul Rosyid. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudiro, Achmad. (2011). Perencanaan Sumber Daya Manusia. Malang: UB Press.
- Supriyanto dan Ernawati. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Suwarni. (2013). "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2013". Jakarta Barat.
- Syaifuddin, 2016. Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal-4-38