



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen

Online ISSN : 2460-2299

Maret 2020, Volume-6, Issue-1

DAFTAR ISI

Dina Octaviani, Ery Niswan, Adiyath Randy Yudi Mamase	Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan Di Kabupaten Kubu Kalimantan Barat (Studi Kasus Pada Wisatawan Di Qubu Resort).....1-6
Maulana Filani Rizal, Adi Mursalin, Naiyun Untung Utama	Persepsi Pelanggan Yang Menginap Terhadap Kebijakan Pemasaran Pada Hotel Merpati Pontianak 7-12
Nanda Diaz Arizona, Yulia, Alexis Laurentina	Analisis Strategi Bauran Pemasaran Pada Sepeda Motor Scoopy Di Pontianak 13-22
M. Ardi Nupi Hasyim, Salsabila Mupida, Restika Listiana Pratiwi, Inggik Sri Cahayani, Redi Setiadi	Sistem Informasi Pengajian PT Graha Green Garment..... 23-32
Ery Niswan, Sularmi	Analisis Kinerja Pegawai Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Soedarso Pontianak.....33-38
Adiyath Randy Yudi Mamase, Dina Octaviani	Pengaruh Store Atmosphere Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Makan Cah Ayu)..... 39-47
Zulfahmi, Aisyah, Windi Pratiwi	Sikap Dan Perilaku Masyarakat Terhadap Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet) Di Kota Pontianak..... 48-56
Aisyah, Nonis	Analisis Faktor-Faktor Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Landak..... 57-64
Maulana Filani Rizal, Marsalina Erni	Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Teller Credit Union (Cu) Keling Kumang Cabang A.Yani Pontianak..... 65-74
Naiyun Untung Utama, Dillyana Oktaviani	Analisis Gaya Kepemimpinan Pada Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa Kabupaten Landak.....75-83

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI INSTALASI GIZI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR.SOEDARSO PONTIANAK

ERY NISWAN¹, SULARMI²

¹² Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Panca Bhakti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Pontianak. Metode penelitian yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta atau kejadian dan data yang ada, yaitu fakta tentang kinerja pegawai di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Pontianak, yang ditinjau berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso Pontianak yang berjumlah 57 teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampling purposive. Untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan pendapat Arikunto (2008:116) "Apabila kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya menjadi penelitian populasi. Namun jika jumlah dari subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung dari sedikit banyaknya waktu, tenaga dan biaya". Maka dari itu hasil yang diperoleh dengan rumus yang digunakan dan sudah dibulatkan menjadi 50 orang. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh total rata-rata skor sebesar 17,08 dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,19. Jadi, berdasarkan perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa faktor – faktor kinerja pegawai di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Pontianak masuk dalam kategori BAIK, dengan skor sebesar 2,84 berada pada rentang 2,50-3,24.

Kata Kunci: Manajemen SDM, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to find out how the performance of employees at the Nutrition Installation of the Regional General Hospital Dr. Soedarso Pontianak. The research method that the author uses in this study is the descriptive qualitative research method used in this study to describe the actual situation based on the facts or events and data available, namely the facts about the performance of employees in the Nutrition Installation of the Regional General Hospital Dr. Soedarso Pontianak, which was reviewed based on the Community Satisfaction Survey (SKM). The population in this study were all employees of the Regional General Hospital Nutrition Installation dr. Soedarso Pontianak, totaling 57 sampling techniques used in this study were purposive sampling. To determine the number of samples the author uses the opinion of Arikunto (2008: 116) "If less than 100, it is better to take all so that the research becomes a population research. However, if the number of subjects is large it can be taken between 10-15% or 20-55% or more depending on the small amount of time, energy and cost." So from that the results obtained with the formula used and have been rounded up to 50 people. Based on the results of the analysis, obtained a total average score of 17.08 with an overall average value of 3.19 So, based on the above calculations it can be said that the performance factors of employees at the Dr. Soedarso Pontianak Regional General Hospital Nutrition Installation entered in the GOOD category, with a score of 2.84 in the range 2.50-3.24.

Keywords: HR Management, Employee Performance, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang sektor publik dalam bidang jasa kesehatan. Kegiatan usaha rumah sakit umum daerah bersifat sosial dan ekonomi yang mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah sakit umum sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggungjawaban baik secara keuangan maupun non-keuangan kepada pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek. Balanced Scorecard merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan.

Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006:5). Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien, mengingat persaingan rumah sakit yang semakin tinggi, perilaku pasien dan keluarga pasien yang sangat kritis dalam memilih pelayanan. Rumah Sakit yang tidak memperhatikan kebutuhan pasien dan keluarga pasien maka rumah sakit tersebut akan ditinggalkan oleh pelanggannya atau konsumen (Aditama, 2002). Konsumen akan mempertimbangkan beberapa hal dalam memilih rumah sakit, salah satunya adalah kepuasan dalam pelayanan.

Pelayanan gizi merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang terdapat di Rumah Sakit. Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai pendistribusian makanan kepada konsumen. Pelayanan gizi di Rumah Sakit terdiri dari pelayanan gizi rawat jalan, pelayanan gizi rawat inap, penyelenggaraan makan, dan kegiatan penelitian dan pengembangan gizi. Kegiatan

pelayanan gizi berhubungan langsung dengan pasien di Rumah Sakit, sehingga mutu pelayanan harus diperhatikan. Gerson (2001) menyatakan bahwa pemberian mutu dan pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan mengikutinya. Pelanggan yang puas akan membawa banyak pelanggan lain, yang kemudian akan membawa lebih banyak lagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui kinerja pegawai di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso Pontianak.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kinerja

Istilah kinerja dimaksudkan sebagai terjemahan dari istilah "performance". Menurut (Sedarmayanti, 2001), kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja dalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu.

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan adalah tingkat hasil yang dicapai karyawan pada fungsi dan tugas tertentu sesuai dengan persyaratan kerja. Menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu:

- a. Kemampuan (Ability) adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
- b. Motivasi (Motivation) adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat apa yang tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.
- c. Peluang

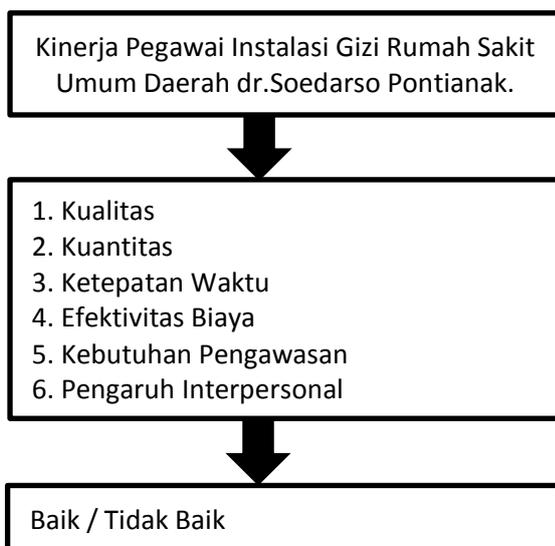
(Opportunity) Peluang yang dimiliki oleh karyawan yang bersangkutan, karena adanya halangan yang akan menjadi rintangan dalam bekerja, meliputi dukungan lingkungan kerja, dukungan peralatan kerja, ketersediaan bahan dan suplai yang memadai, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang membantu, aturan dan prosedur yang mendukung, cukup informasi untuk mengambil keputusan dan waktu kerja yang memadai untuk bekerja dengan baik.

Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Kerangka Pemikiran

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu adanya suatu kerangka pemikiran untuk penelitian, adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu seperti gambar berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hakikat dari

penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian ini yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati serta upaya untuk mencari pemecahan masalah dengan menggambarkan peristiwa-peristiwa berdasarkan fakta atau bukti yang ada.

Populasi dan Sampel

Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso Pontianak yang berjumlah 57 orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampling purposive. Untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan pendapat Arikunto (2008:116) "Apabila kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya menjadi penelitian populasi. Namun jika jumlah dari subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung dari sedikit banyaknya waktu, tenaga dan biaya". Maka dari itu hasil yang diperoleh dengan rumus yang digunakan dan sudah dibulatkan menjadi 50 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam setiap penelitian, ada beragam cara atau teknik pengumpulan data yang dapat digunakan. Diantaranya yaitu dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan keempatnya Sugiyono (2016: 137).

- Kuesioner (angket) : merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
- Pengamatan/observasi : dalam penelitian ini pengamatan/observasi yang dilakukan adalah nonpartisipan, dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.
- Wawancara: menanyakan hal permasalahan apa saja kepada pihak yang terkait atau kepada bagian personalia serta karyawan untuk melengkapi analisis sesuai dengan objek penelitian yang dilakukan.

Alat Pengolahan Data

Skala Pengukuran data

Skala Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Nasution,2001) adalah digunakan skala 4 tingkat (Skala Likert) yang terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Tanggapan	Bobot
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Metode atau cara yang digunakan dalam uji validitas ini adalah validitas internal dengan menggunakan korelasi product moment. Suatu data dikatakan valid atau sah jika korelasi butir dengan faktor positif dan peluang ralat dari korelasi tersebut maksimal 5% jika memiliki kaidah uji tersebut maka butir tersebut dapat digugurkan atau dibuang. Uji validitas ini dilakukan dengan metode korelasi product moment person yang dibantu dan disajikan dengan program spss. Data dikatakan valid bila hitung R_{tabel} , nilai R_{tabel} dapat diperoleh melalui rumus df (Degree of freedom) = $n-k$. Untuk mengetahui Validitas dapat menggunakan Teknik korelasi product moment yang dilakukan oleh person.

b. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini untuk menguji reliabilitas digunakan koefisien reliabilitas Cronbach alpha. Menurut becker, jawaban yang cukup konsisten terletak antara 0,60 sampai 0,90 atau $> 0,60$. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode cronbach alpha yang dibantu dan disajikan menggunakan program spss V.20 (Tony wijaya 2011:96).

Alat analisis data

Teknik pengolahan data menggunakan perhitungan komputerisasi SPSS yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara tepat dan cepat untuk pengambilan keputusan berbagai output yang dikehendaki.

Perhitungan Mean merupakan nilai rata-rata yang bisa mewakili sekumpulan data yang representatif. Teknik ini digunakan untuk menjawab masalah penelitian mengenai kinerja

pegawai di instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso Pontianak.

Rumus untuk mencari mean yang penulis gunakan adalah:

$$Me = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{N}$$

Keterangan:

Me = rata-rata (mean)

$\sum_{i=1}^n Xi$ = jumlah nilai ke x ke i sampai ke n

N = jumlah individu

4. Rentang Kelas Interval

Menggunakan analisis kuantitatif yaitu statistic deskriptif, kriteria pengklasifikasian mengenai variable didasarkan pada kategori dalam interval kelas (Sugiono, 2005).

Rumus interval Kelas :

$$\text{Range} = 4 - 1 = 3$$

$$\text{Kelas} = 4$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range}}{\text{Kelas}} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Sehingga rentang skala masing-masing criteria sebagai berikut:

1,00 - 1,74 = Sangat Tidak Baik

1,75 - 2,49 = Tidak Baik

2,50 - 3,24 = Baik

3,25 - 4,00 = Sangat Baik

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dan respon pengujung dari 50 lembar kuesioner yang disebarkan mengenai kinerja pegawai di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Pontianak maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

•Kuantitas Bekerja (Quantity of work)

Mengenai pegawai selalu dapat menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan instansi setiap hari mendapat rata-rata skor 3,74 dan termasuk kategori sangat baik, mengenai pegawai selalu dapat menyelesaikan jumlah pekerjaan yang ditargetkan instansi mendapat rata-rata skor 2,98 dan termasuk kategori baik, mengenai pegawai selalu dapat menyelesaikan pekerjaan secara keseluruhan sesuai jumlah yang ditargetkan dalam satu periode mendapat rata-rata skor 2,88 dan termasuk kategori baik.

Dengan demikian secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai kuantitas berdasarkan Tabel 4.7 secara total mendapat rata-rata skor 3,20 dan termasuk kategori baik , yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya dari Tabel 4.7 juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai kuantitas yang mana sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 54,67%.

•Kualitas Bekerja (Quality of work)

Mengenai pegawai selalu dapat menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik mendapat rata-rata skor 3,00 dan termasuk kategori baik, mengenai pegawai sangat teliti dalam bekerja mendapat rata-rata skor 2,74 dan termasuk kategori baik, mengenai pegawai sangat cermat dalam bekerja mendapat rata-rata skor 2,66 termasuk kategori baik, mengenai pegawai selalu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai syarat-syarat yang ditentukan mendapat rata-rata skor 2,80 dan termasuk kategori baik.

Dengan demikian secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai kuantitas berdasarkan Tabel 4.8 secara total mendapat rata-rata skor 2,80 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya dari Tabel 4.8 juga diperoleh persentase mengenai kuantitas kerja pegawai yang mana sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 69,50%.

•Ketepatan waktu

Mengenai pegawai taat dan patuh terhadap semua aturan dan prosedur kerja yang ditetapkan dalam suatu pekerjaan mendapat rata-rata skor 2,84 dan termasuk kategori baik, mengenai pegawai mengerjakan sesuatu pekerjaan dengan cekatan dan tidak menunda - nunda mendapat rata-rata skor 2,74 dan termasuk kategori baik, mengenai pegawai membuat target waktu untuk penyelesaian pekerjaan dan kegiatan mendapat rata-rata skor 2,64 dan termasuk kategori baik.

Dengan demikian secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai ketepatan waktu berdasarkan Tabel 4.9 secara total mendapat rata-rata skor 2,74 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya dari Tabel 4.9 juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai ketepatan waktu sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 58,00%.

•Efektivitas biaya

Mengenai pegawai melakukan pekerjaan dengan rapi dan teliti mendapat rata-rata skor 2,74 dan termasuk kategori baik.

Dengan demikian secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai efektivitas biaya berdasarkan Tabel 4.10 secara total mendapat rata-rata skor 2,74 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya dari Tabel 4.10 juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai efektivitas biaya yang mana sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 50,00%

•Kebutuhan pengawasan

Tanggapan responden mengenai dalam bekerja pegawai berusaha mematuhi peraturan yang ada walaupun tidak ada pengawasan mendapat rata-rata skor 2,74 dan termasuk kategori baik, mengenai dalam melakukan pekerjaan pegawai tidak menunggu perintah dari pimpinan mendapat rata-rata skor 2,48 dan termasuk kategori tidak baik.

Dengan demikian secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai kebutuhan pengawasan berdasarkan Tabel 4.11 secara total mendapat rata-rata skor 2,61 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50-3,24.

Selanjutnya dari Tabel 4.11 juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai kebutuhan pengawasan yang mana sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 51,00%.

•Pengaruh interpersonal

Tanggapan responden mengenai pegawai memiliki sikap kerjasama yang baik dalam melakukan pekerjaan mendapat rata-rata skor 3,04 dan termasuk kategori baik, mengenai pegawai berusaha saling mendukung rekan kerja yang lain mendapat rata-rata skor 2,98 dan termasuk kategori baik, mengenai pegawai selalu mandiri dan percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan mendapat rata-rata skor 2,96 dan termasuk kategori baik, mengenai pegawai berusaha untuk membina hubungan baik dengan orang-orang di lingkungan kerja mendapat rata-rata skor 2,99 dan termasuk kategori baik.

Dengan demikian secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai pengaruh interpersonal berdasarkan Tabel 4.12 secara total mendapat rata-rata skor 2,99 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya dari Tabel 4.12 juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai pengaruh interpersonal yang mana

sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 94,00%.

KESIMPULAN

Kesimpulan

•Kuantitas

secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai kuantitas secara total mendapat rata-rata skor 3,20 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai kuantitas yang mana sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 54,67%.

•Kualitas

secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai kuantitas secara total mendapat rata-rata skor 2,80 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya juga diperoleh persentase mengenai kuantitas kerja pegawai yang mana sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 69,50%.

•Ketepatan Waktu

secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai ketepatan waktu secara total mendapat rata-rata skor 2,74 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai ketepatan waktu sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 58,00%.

•Efektivitas Biaya

secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai efektivitas biaya secara total mendapat rata-rata skor 2,74 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50 – 3,24.

Selanjutnya juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai efektivitas biaya yang mana sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 50,00%

•Kebutuhan Pengawasan

secara keseluruhan rata-rata bobot dari analisis kinerja pegawai mengenai kebutuhan pengawasan secara total mendapat rata-rata skor 2,61 dan termasuk kategori baik, yaitu berada pada rentang skala 2,50-3,24.

Selanjutnya juga diperoleh persentase mengenai kinerja pegawai mengenai kebutuhan pengawasan yang mana sebagian besar

responden menyatakan setuju yaitu sebesar 51,00%.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran, Ahli Bahasa Hendro Teguh. Edisi kesembilan. Jakarta: CV Intermedia.

Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Jilid I dan II, edisi kesebelas. Jakarta: CV Intermedia.

Sabarguna, Boy. S, 2008. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: CV. Sagung Seto

Sugiyono. 2015. Metode penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Nasution. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nurdiana. 2017. Tesis. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Umum. Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Kendari: Universitas Halu Oleo.

Royanah, Ulfa. 2015. Skripsi. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan (Non PBI) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2015. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Sakti, Veronica Dianita Sisca. 2009. Skripsi. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Status Sosial Ekonomi Studi Kasus Puskesmas Daerah Penembahan Senopati Kabupaten Bantul. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi.

Lupiyoadi. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Selemba Empat.

Diah. 2009. Skripsi. Analisis Beberapa Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen Atas Jasa Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Pandan Arang di Kabupaten Boyolali. Surakarta. Universitas Muhammadiyah.