

**Analisis Kinerja Petugas Dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di  
Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember**  
(Indah Muflihatin S.Si.T, M.Kes)

**Novia Zahroh**  
Program Studi Rekam Medik  
Jurusan Kesehatan

**ABSTRAK**

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan *jobdescription* atau tanggung jawab yang diberikan kepada petugas tersebut. Syarat kinerja petugas yang baik sekurang-kurangnya memiliki ketelitian, kecerdasan, kecepatan dan kerapian. Puskesmas Kalisat memiliki beberapa permasalahan yaitu kinerja petugas yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember. Metode penelitian menggunakan observasional analitik desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh petugas yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien yang berjumlah 20 orang petugas dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Analisis dengan *software* pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar motivasi baik 60%, kesempatan kategori baik sebesar 50%, kemampuan kategori baik sebesar 55%, dan kinerja baik sebesar 50%. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara motivasi, kesempatan, dan kemampuan dengan kinerja petugas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalisat dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel. Upaya yang dapat dilakukan dengan adanya pengembangan sistem informasi Puskesmas, perbaikan pembagian kerja dan pendelegasian wewenang yang baik, serta meningkatkan pengadaan pelatihan.

**Kata kunci** : kesempatan, kemampuan, kinerja, motivasi.

***The Employee's Performance Analysis Of Performing Outpatient Service In  
Kalisat Public health Center Jember District***  
(Indah Muflihatin S.Si.T, M.Kes)

**Novia Zahroh**  
*Study Program Medical Records  
Health Program*

**ABSTRACT**

*Performance is the result of quality and quantity of work accomplished by each employee based on the jobdescription or responsibility. The standard of a good performance are at least precision, intelligence, quickness, and orderliness. Kalisat Public health center has a problem which is underoptimal performance in providing service to patients so that affecting to the pastient's satisfaction. This research was aimed to analyze employee's performance within outpatient service in Kalisat Public health center Jember district. The method is analityc observational cross sectional design as the research method. There were 20 employees in outpatient service as the research sample obtained by saturated sampling. It was analyzed by applying the data tabulation software. This result showed that most of the employees were average in their good motivation (60%), they were good at the oppurtunity (50%),they were good at the ability (55%), and the performance of outpatient service belongs to a good category (50%). It shows that there were significant relationship between motivation, oppurtunity, ability, and performance of outpatient employees with significancy value  $< 0,05$  and  $X^2$  value  $> X^2$  table. The improvement efforts can be made by developing information system, division of labor improvement, good delegation of competency, and increasing training.*

**Key Words :** *ability, motivation, , oppurtunity, performance.*