

Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan melalui Kualitas Pelayanan dan Kerja Tim di Puskesmas Jongaya Kota Makassar

Waldi¹⁾ ; Asri²⁾ ; Sylvia Sjarlis³⁾

¹⁾Mahasiswa Magister Manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

^{2,3)}Magister Manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

waldi4245@gmail.com *

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kerja Tim di Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar, yang berlangsung selama kurang lebih 2 (dua) dari April s/d Mei 2022. Penelitian ini menggunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan kuantitatif. Populasi adalah seluruh tenaga kesehatan sebanyak 54 orang, dengan tehnik total sampling, sehingga sampel penelitian adalah 54 tenaga kesehatan. Tehnik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga kesehatan, kualitas pelayanan dan kerja tim memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Namun demikian, kontribusi terbesar ditunjukkan pada variabel kerja tim sehingga mengoptimalkan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar akan lebih efektif dengan kerja tim. Penelitian ini memberikan sumbangsih bahwa kerja tim dapat menjadi solusi terkait permasalahan kinerja yang ada di Puskesmas Jongaya Kota Makassar.

Kata kunci: *Profesionalisme, Kualitas Pelayanan, Kerja Tim, Kinerja.*

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the effect of professionalism on the performance of health workers through service quality and teamwork at Puskesmas Jongaya Makassar. The research was carried out at Puskesmas Jongaya Makassar, it lasted for approximately 2 (two) from April to May 2022. It used descriptive analytical with a quantitative approach. The population is all health workers as many as 54 health workers, with a total sampling technique, the sample is 54 health workers. Data analysis technique using path analysis. The results of research showed that the professionalism of health workers, service quality and team work had a positive and significant direct influence on the performance of health workers at Puskesmas Jongaya Makassar. However, the biggest contribution is shown in teamwork so that optimizing the performance of health workers at Puskesmas Jongaya Makassar will be more effective with teamwork. This research contributes that teamwork can be a solution related to performance problems that exist at Puskesmas Jongaya Makassar.

Keywords: *Professionalism, Service Quality, Teamwork, Performance.*

1. Pendahuluan

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Kinerja tenaga kesehatan meliputi dokter, perawat, bidan, gizi, farmasi, serta komponen lainnya yang berada di lingkungan puskesmas sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas (Bustami, 2011). Kualitas pelayanan merupakan unsur penting dari sebuah pusat layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan, baik

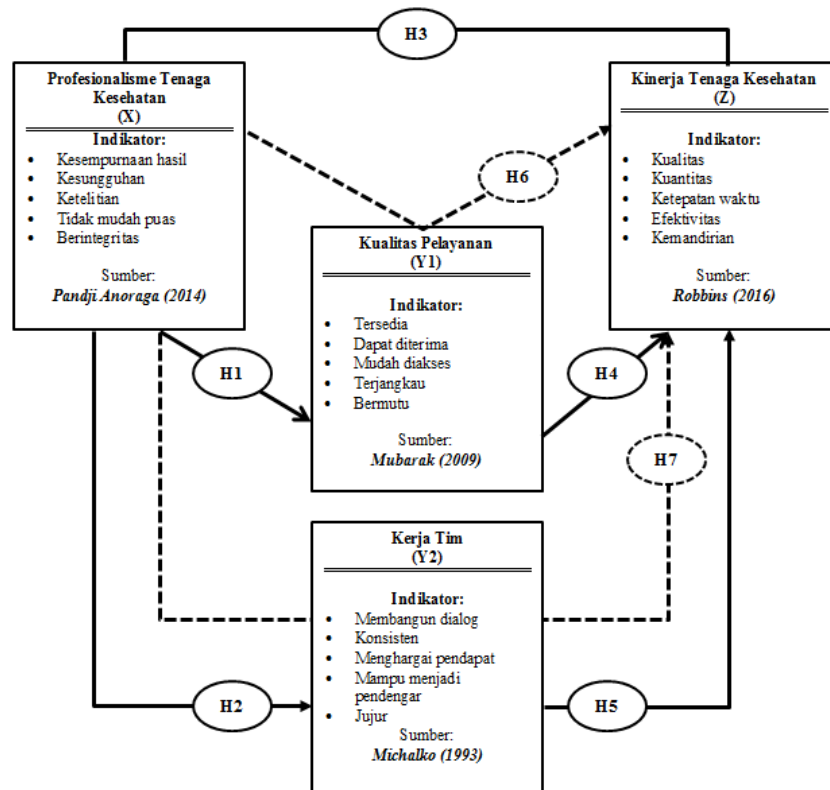
di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi. Selain itu, kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan akan baik jika didukung oleh tenaga kesehatan yang memiliki profesionalisme. Perilaku profesional adalah perilaku berbasis pengetahuan dan/atau keterampilan juga mencerminkan standar-standar dan nilai-nilai yang dibuktikan melalui cara bertutur kata, cara bersikap maupun berpenampilan. Perilaku profesional tenaga kesehatan dicerminkan dari profesionalismenya. Unsur-unsur profesionalisme bagi tenaga kesehatan yaitu, altruisme, akuntabilitas, keunggulan, tugas dan kewajiban, kehormatan dan integritas serta menghormati orang lain (Harefa, 2004).

Tenaga kesehatan sebagai aset penting yang wajib dijaga oleh sebuah organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan sukses tergantung dari kemampuan tenaga kesehatan yang memiliki kerja tim yang solid. Kerjasama dalam tim akan menjadi suatu daya dorong yang memiliki energi dan sinergitas bagi individu-individu yang tergabung dalam teamwork. Tanpa kerjasama yang baik tidak akan memunculkan ide-ide cemerlang. Sebagaimana yang dinyatakan Bachtiar (2004) bahwa kerjasama merupakan sinergitas kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan

Puskesmas Jongaya merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Makassar, dengan visi mewujudkan pelayanan kesehatan yang terstandar di wilayah kerja Puskesmas Jongaya. Dalam berbagai aktivitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tidak sedikit masalah yang ditemukan khususnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Melalui pra-survei yang dilakukan peneliti menemukan bahwa ada permasalahan terkait kinerja tenaga kesehatan. Melalui observasi langsung kepada pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas, dilakukan secara random dan berlangsung selama 15 hari dengan membagi pasien laki-laki dan perempuan pada hari yang berbeda. Setiap hari peneliti melakukan wawancara 10 pasien, sehingga selama 15 hari didapatkan 150 pasien. Sebanyak 150 pasien yang berhasil memberikan jawaban tentang masalah mereka. Hasil temuan didapatkan bahwa sebanyak 64% pasien menganggap bahwa Puskesmas Jongaya memiliki petugas yang kurang merespon pasien ketika mereka menjelaskan keadaannya, petugas hanya ingin jawaban langsung tapi pasien merasa tidak puas jika tidak menjelaskan secara detail keadaan mereka secara detail, hal ini dikatakan bahwa petugas ingin cepat melakukan penanganan padahal pasien juga takut jika obat yang pasien takut salah dalam pengobatannya. Menurut pasien, ketidakpuasannya juga karena dokter kurang berinteraksi dengan pasien dan hanya mempercayakan perawat untuk memberikan penjelasan tentang keadaan mereka.

Kesimpulannya bahwa profesionalisme tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya menjadi pemicu penurunan kinerja tenaga kesehatan yang seharusnya mempertahankan kualitas dari tugas dan tanggungjawab mereka sebagai petugas kesehatan. Menurut salah seorang tenaga kesehatan mengatakan bahwa tidak semua tenaga kesehatan mampu bekerja dalam tim dan hanya menjalankan tugasnya secara perorangan akibatnya terjadi keterlambatan pelayanan/pemberian, begitupun melempar tanggung jawab yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya, dan ini terjadi ketika terjadi pergantian tugas atau shift kerja. Meskipun demikian, ada sebanyak 36% merasakan kepuasan dari pelayanan puskesmas Jongaya mengatakan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan apa yang diinginkan pasien, dan masalah pelayanan tentunya tidak harus sama perlakuannya karena jumlah tenaga yang terbatas dan pasien sangat banyak, dan tak dapat dipungkiri bahwa kurangnya kepuasan pasien karena keterbatasan tenaga, terlebih lagi ketika pasien cukup banyak.

Atas dasar kajian empiris dan fenomena yang ada, peneliti tertarik menguji lebih jauh masalah kinerja tenaga kesehatan, sehingga tertarik mengangkat judul “Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kerja Tim di Wilayah Kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.”



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual di atas maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- H1. Profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.
- H2. Profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kerja tim di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.
- H3. Profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.
- H4. Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.
- H5. Kerja tim secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.
- H6. Profesionalisme tenaga kesehatan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kualitas pelayanan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.
- H7. Profesionalisme tenaga kesehatan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kerja tim di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar yang berlangsung selama kurang lebih 2 (dua) dari April s/d Mei 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya sebanyak 54 tenaga kesehatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga sampel penelitian ini sebanyak 54 tenaga kesehatan. Teknik analisis data menggunakan path analysis.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Jalur 1. Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y1)

Hasil perhitungan analisis jalur 1 dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1. Pengaruh X terhadap Y1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.758	2.174		5.869	.000
	Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X)	.414	.098	.504	4.206	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y1)

Sumber: Data Primer di olah, 2022.

Persamaan jalur 1 sebagai berikut:

$$Y1 = 0.504X + e1$$

Berdasarkan Tabel diatas didapatkan nilai koefisien jalur (α_1) = 0,504 dengan signifikansi 0,000 berarti berpengaruh positif dan signifikan (Sig < 0.05). Dengan demikian, Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X) berpengaruh positif signifikan pada Kualitas Pelayanan (Y1). Besar pengaruh X atas Y1 terlihat dari *standardized coefficients beta* yakni 0,504, berarti setiap terjadi peningkatan satu poin Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X), akan mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan (Y1) sebesar 0.504 poin. Dengan demikian, tinggi rendahnya variabel Y1 dapat dipengaruhi oleh variabel X sebesar 0.504 poin.

Tabel 2. Hasil uji Determinasi (R^2) Jalur 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.504 ^a	.254	.239	2.410

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X)

Sumber: Data Primer di olah, 2022

Nilai R-Square (R^2) pada jalur 1 adalah 0.254, artinya 25.4% naik dan turun variabel Kualitas Pelayanan (Y1) dapat dijelaskan oleh Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X), sedangkan sisanya 74.6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

Jalur 2. Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X) terhadap Kerja Tim (Y2)

Hasil analisis jalur 2 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Pengaruh X terhadap Y2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.635	1.991		6.849	.000
	Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X)	.349	.090	.473	3.874	.000

a. Dependent Variable: Kerja Tim (Y2)

Sumber: Data Primer di olah, 2022

Persamaan jalur 2 sebagai berikut:

$$Y2 = 0.473X + e2$$

Berdasarkan Tabel diatas didapatkan nilai koefisien jalur (α_2) = 0,473 dengan signifikansi 0,000 yang artinya positif dan signifikan (Sig < 0.05). Oleh karena itu, bahwa Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X) berpengaruh positif signifikan pada Kerja Tim (Y2). Besar pengaruh X atas Y2 terlihat dari *standardized coefficients beta* yakni 0,473 artinya setiap terjadi peningkatan satu poin Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X), akan meningkatkan Kerja Tim (Y2) sebesar 0.473 poin. Dengan demikian, tinggi rendahnya variabel Y2 dapat dipengaruhi oleh variabel X sebesar 0.473 poin

Tabel 4. Hasil uji Determinasi (R²) Jalur 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473 ^a	.224	.209	2.207

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X)

Sumber: Data Primer di olah, 2022

Nilai R-Square (R²) pada jalur 2 adalah 0.224, artinya 22.4% variasi naik dan turun variabel Kerja Tim (Y2) dapat dijelaskan oleh Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X), sedangkan sisanya 77.6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

Jalur 3. Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X), Kualitas Pelayanan (Y1) dan Kerja Tim (Y2) terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan (Z)

Mengacu pada hasil analisis jalur 3 yang telah disajikan pada Tabel 5, maka persamaan jalur 3 sebagai berikut:

$$Z = 0.289X + 0.247Y1 + 0.375Y2 + e$$

a) Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X) terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan (Z)

Berdasarkan Tabel 5 didapatkan nilai koefisien jalur (β_1) = 0,289 dengan signifikansi 0,019 artinya positif signifikan (Sig < 0.05). Oleh karena itu, bahwa Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X) berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja Tenaga Kesehatan (Z). Besar pengaruh X atas Z terlihat dari *standardized coefficients beta* yakni 0,289 berarti setiap terjadi peningkatan satu poin Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X), akan meningkatkan Kinerja

Tenaga Kesehatan (Z) sebesar 0.289 poin.

Tabel 5. Pengaruh X, Y1 dan Y2 terhadap Z

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.453	2.098		3.077	.003
	Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X)	.186	.077	.289	2.416	.019
	Kualitas Pelayanan (Y1)	.194	.090	.247	2.157	.036
	Kerja Tim (Y2)	.327	.098	.375	3.341	.002

a. Dependent Variable: Kinerja Tenaga Kesehatan (Z)

Sumber: Data Primer di olah, 2022

b) Kualitas Pelayanan (Y1) terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan (Z)

Berdasarkan Tabel 5 didapatkan nilai koefisien jalur (β_2) = 0,247 dengan signifikansi 0,036 yang artinya positif signifikan (Sig < 0.05). Oleh karena itu, bahwa Kualitas Pelayanan (Y1) berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja Tenaga Kesehatan (Z). Besar pengaruh Y1 atas Z terlihat dari *standardized coefficients beta* yakni 0,247, berarti setiap terjadi peningkatan satu poin Kualitas Pelayanan (Y1), akan meningkatkan Kinerja Tenaga Kesehatan (Z) sebesar 0.247 poin.

c) Kerja Tim (Y2) terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan (Z)

Berdasarkan Tabel 5 didapatkan nilai koefisien jalur (β_3) = 0,375 dengan level signifikan 0,002 yang artinya positif signifikan (Sig < 0.05). Oleh karena itu, bahwa Kerja Tim (Y2) berpengaruh positif signifikan pada Kinerja Tenaga Kesehatan (Z). Besar pengaruh Y2 atas Z terlihat dari *standardized coefficients beta* yakni 0,375, berarti setiap terjadi peningkatan satu poin Kerja Tim (Y2), akan meningkatkan Kinerja Tenaga Kesehatan (Z) sebesar 0.375 poin.

Nilai R-Square (R^2) pada jalur 3 menunjukkan 0.531, artinya 53.1% variasi naik dan turun variabel Kinerja Tenaga Kesehatan (Z) dapat dijelaskan oleh Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X), Kualitas Pelayanan (Y1) dan Kerja Tim (Y2), sedangkan sisanya 46.9% dijelaskan oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Tabel 6. Hasil uji Determinasi (R^2) Jalur 3

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.531	.503	1.529

a. Predictors: (Constant), Kerja Tim (Y2), Kualitas Pelayanan (Y1), Profesionalisme Tenaga Kesehatan (X)

b. Dependent Variable: Kinerja Tenaga Kesehatan (Z)

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Pembahasan

Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis statistik atau olah data dilihat dari penyebaran frekuensi jawaban responden, nilai mean/rata-rata yang ditunjukkan dikategorikan “sangat tinggi”, artinya indikator yang membangun profesionalisme tenaga kesehatan yang terdiri dari kesempurnaan hasil, kesungguhan, ketelitian, tidak mudah puas dan berintegritas di Puskesmas Jongaya Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik untuk mewujudkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan penelitian sebelumnya seperti Tuegeh, dkk. (2018) dalam penelitiannya tentang Pengaruh Profesionalisme Bidan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Munthe, dkk. (2021) dalam penelitiannya tentang Pengaruh Profesionalisme Kerja Bidan Desa Terhadap Penyelenggaraan Program Kesehatan Ibu Dan Anak Di Wilayah Kerja Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2020 yang menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil path analysis dapat dijelaskan bahwa nilai pengaruh faktor kelima indikator dari profesionalisme tenaga kesehatan menunjukkan bahwa sikap profesionalisme telah mencerminkan sikap yang mempengaruhi kemampuan mereka dalam bertindak dan menjadi bagian dari etika profesi mereka dalam fungsi pelayanan yang harus mengutamakan kualitas pelayanan dalam bekerja sehingga mereka memberikan indikasi yang kuat dalam mengoptimalkan tugas-tugas pelayanan di Puskesmas. Sedangkan nilai masing-masing indikator dari kualitas pelayanan yang paling kuat dicerminkan oleh indikator bermutu, artinya semakin profesional tenaga kesehatan akan mencerminkan pelayanan yang bermutu tinggi. Paling rendah dicerminkan oleh indikator kemudahan akses. Kondisi ini menggambarkan bahwa profesionalisme tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar sangat mendukung kualitas pelayanan dengan indikator yang meliputi tersedia, dapat diterima, mudah diakses, terjangkau, dan bermutu.

Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan terhadap Kerja Tim

Berdasarkan hasil analisis statistik atau olahdata dilihat dari penyebaran jawaban responden, nilai mean/rata-rata yang ditunjukkan dikategorikan sangat tinggi, Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kerja tim. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator yang membangun profesionalisme tenaga kesehatan yang terdiri dari kesempurnaan hasil, kesungguhan, ketelitian, tidak mudah puas dan berintegritas mampu memberikan kontribusi nyata dan berarti terhadap kerja tim di Puskesmas Jongaya Kota Makassar, dengan menggunakan lima indikator dari variabel kerja tim yaitu membangun dialog, konsisten, menghargai pendapat, mampu menjadi pendengar, dan jujur. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya antara lain Rosita, R., & Nurlinawati, I. (2021) dalam penelitiannya tentang Penempatan Bidan Sebagai Tenaga Pelaksana Gizi Di Puskesmas: Profesionalisme dan Kebutuhan Organisasi menunjukkan bahwa profesionalisme berkontribusi signifikan terhadap kerja tim petugas Puskesmas. Tenaga pelaksana gizi sebagai tenaga kesehatan di Puskesmas perlu dibekali dengan pengetahuan yang memadai sesuai dengan bidangnya. Demikian pula, penelitian Rislaputri (2019) dalam penelitiannya tentang Upaya Peningkatan Capaian Program Stimulasi, Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang (SDIDTK) melalui teamwork quality (studi di Puskesmas Kabupaten Sidoarjo) yang menyimpulkan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap teamwork. Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa masalah kerja tim di Puskesmas Jongaya Kota Makassar yang dialami para tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya cukup baik dan persepsi mereka sangat bervariasi atas keadaan yang dialami ditempat kerja mereka. Hal ini memberikan gambaran bahwa kerja tim sangat kondusif dan berjalan sebagaimana yang diharapkan, pola komunikasi dan dialog yang terbangun dalam setiap pertemuan, diskusi-diskusi formal dan non formal memberikan kesan bahwa para tenaga kesehatan saling support dan mendukung apa yang menjadi tuntutan kerja profesional mereka dalam membangun nilai-nilai kepercayaan tinggi bagi masyarakat dan juga sesama tenaga kesehatan di Puskesmas itu sendiri. Meskipun masih ada kebutuhan untuk mengoptimalkan fungsi kerja tim dengan saling memahami pandangan orang lain sehingga bisa menjadi bahan atau acuan memperbaiki hal-hal yang menjadi kendala dalam tugas kerja masing-masing. Maka dari itu terkait dengan profesionalisme tenaga

kesehatan, para tenaga kesehatan akan mampu meningkatkan kerja tim mereka, tergantung pada bentuk kesungguhan, tidak mudah puas, ketelitian, kesempurnaan hasil dan menjaga integritas, maka hal ini mampu meningkatkan kerja tim di Puskesmas Jongaya Kota Makassar.

Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis statistik dilihat dari jawaban responden, nilai mean ditunjukkan dikategorikan berada dalam kategori sangat tinggi, Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator yang membangun profesionalisme tenaga kesehatan yang terdiri dari kesempurnaan hasil, kesungguhan, ketelitian, tidak mudah puas dan berintegritas mampu memberikan kontribusi nyata dan berarti terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar, dengan menggunakan lima indikator dari variabel kinerja yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya seperti Astuti. E. (2019) dalam penelitian tentang Pengaruh Profesionalisme, Iklim Kerja dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Rambah yang menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Mokosolang, dkk (2021) tentang Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dalam Pencegahan Penularan Covid-19 di Kabupaten yang menunjukkan dalam penelitiannya bahwa profesionalisme adalah faktor utama dalam meningkatkan kinerja petugas. Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa masalah kinerja di Puskesmas Jongaya Kota Makassar oleh para tenaga kesehatan dalam berbagai aktivitas sehari-hari menonjolkan sikap kedisiplinan terhadap waktu, baik saat mereka datang maupun pulang dan menggambarkan bahwa para tenaga kesehatan sangat profesional dan menghargai waktu dengan sebaik-baiknya. Begitu tingginya kepatuhan mereka terhadap waktu maka pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan atau tugas pelayanan yang dilaksanakan selalu stabil dan memenuhi ekspektasi organisasi dan masyarakat. Meskipun masih ada hal yang harus dioptimalkan dalam kaitannya dengan kinerja tenaga kesehatan dengan memperkuat kemampuan tenaga kesehatan untuk mengambil tugas-tugas yang kemungkinan tidak bisa dilakukan oleh petugas lain karena mereka tidak ada ditempat, dan ini penting dalam memaksimalkan fungsi pelayanan kerja organisasi di Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Maka dari itu terkait dengan profesionalisme tenaga kesehatan, para tenaga kesehatan mampu meningkatkan kinerja dengan adanya kesungguhan, para tenaga kesehatan yang tidak mudah puas, ketelitian, kesempurnaan hasil dan integritas.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis statistik atau olah data dilihat dari penyebaran frekuensi jawaban responden, nilai mean/rata-rata yang ditunjukkan dikategorikan “sangat tinggi”, artinya indikator yang membangun variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tersedia, dapat diterima, mudah diakses, terjangkau, dan bermutu di Puskesmas Jongaya Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik untuk mewujudkan kinerja tenaga kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Saryadi, dkk (2017) dalam penelitiannya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Dengan Komunikasi Terintegrasi Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Sebagai Intervening (studi pada RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian Handayani, dkk (2018) dalam penelitiannya tentang Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan di Rawat Inap RSUD Batusangkar, yang menunjukkan dalam penelitiannya bahwa kinerja tenaga kesehatan meningkat dari kualitas pelayanan yang tinggi. Begitupun, penelitian Usman (2016) dalam penelitiannya tentang Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan pada Puskesmaslapadde Kota Parepare, memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan kinerja yang baik bagi tenaga kesehatan. Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar yang dialami atau dirasakan oleh sebahagian tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya bervariasi tergantung persepsi mereka terhadap situasi yang dialaminya ditempat kerja. Apa yang dikemukakan di atas memberikan gambaran bahwa sesungguhnya masih banyak tugas yang belum dilaksanakan secara optimal sehingga sebagian tenaga kesehatan belum bekerja secara optimal. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa terkait dengan kualitas

pelayanan sebagaimana dikemukakan di atas, ternyata para tenaga kesehatan mampu bekerja optimal yang ditunjukkan oleh ketepatan waktu mereka dalam bekerja (ada penghargaan terhadap waktu yang digunakan untuk bekerja dengan memanfaatkan sebaik mungkin), mempertahankan kualitas kerjanya secara personal, efektivitas dan kemandirian.

Pengaruh Kerja Tim terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis statistik dilihat dari penyebaran frekuensi jawaban responden, nilai mean/rata-rata yang ditunjukkan dikategorikan “sangat tinggi”, artinya indikator yang membangun variabel kerja tim yang terdiri dari membangun dialog, konsisten, menghargai pendapat, mampu menjadi pendengar, dan jujur di Puskesmas Jongaya Kota Makassar sudah diterapkan sangat baik dalam mewujudkan kinerja tenaga kesehatan. Hal ini dibuktikan dalam hasil analisis ini bahwa kerja tim sebagai variabel dengan kontribusi paling tinggi diantara variabel yang lainnya dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Hasil penelitian ini telah didukung oleh banyak penelitian antara lain Hasibuan, R. (2017) dalam penelitiannya Pengaruh Kesehatan Dan Keselamatan Kerja, Pelatihan Dan Kerja Tim Terhadap Kinerja Tenaga Medis Di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam, menyimpulkan bahwa kerja tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga medis. Penelitian Siregar, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kerjasama Tim Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Medan, mengemukakan dalam penelitiannya bahwa kerjasama tim berkontribusi nyata terhadap kinerja perawat, selanjutnya penelitian oleh Safitri, dkk (2021) tentang Pengaruh Teamwork, Disiplin Kerja, dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan: Studi di Rumah Sakit X Jakarta Selatan menunjukkan bahwa teamwork berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar yang dialami atau dirasakan oleh sebahagian tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya bervariasi tergantung persepsi mereka terhadap situasi yang dialaminya ditempat kerja. Apa yang dikemukakan memberikan gambaran bahwa sesungguhnya kerja tim menjadi strategi yang paling baik dalam menunjang keberhasilan kinerja tenaga kesehatan, mengapa demikian sebab kerja tim menyepadankan pandangan dan persepsi untuk tujuan bersama. Sebagaimana dalam fungsi pelayanan Puskesmas memiliki tujuan sama yakni memberikan yang terbaik kepada organisasi dan juga kepuasan bagi masyarakat. Atas dasar tersebut maka responden dalam penelitian ini memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kerja tim sebagai cara paling efektif mengoptimalkan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Meskipun semua tidak selalu berjalan sebagaimana yang diharapkan karena banyaknya faktor dan perbedaan sikap serta persepsi responden dalam melihat situasi sehingga pembenahan atas kekurangan yang ada harus diberikan solusi, seperti tenaga kesehatan harus bisa membiasakan diri untuk menjadi pendengar dan tidak selalu vokal dalam sebuah diskusi tetapi banyak meminta masukan dari yang lain, dan tujuannya adalah menghargai posisi dan kepentingan masing-masing dalam mencapai tujuan.

Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Melalui Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil path analysis variabel profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan profesionalisme tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan dosen yang dimediasi oleh kualitas pelayanan tersebut diterima, artinya profesionalisme tenaga kesehatan melalui kualitas pelayanan mampu memberikan kontribusi nyata dan berarti terhadap peningkatan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel yang baik dalam memediasi pengaruh profesionalisme terhadap kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Penelitian sejalan dengan teori dari Anoraga (2014) yang mengungkapkan bahwa profesionalisme sebagai sikap dan perilaku seseorang yang mengharapkan dan menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil (perfect result), dituntut untuk menciptakan kualitas/mutu, kesungguhan dalam meraih sesuatu, ketelitian kerja yang dituntut oleh pengalaman dan kebiasaan mereka dalam bekerja, ketekunan dan ketabahan, tidak mudah puas atau putus asa hingga hasil tercapai, dan juga integritas. Menurut Tjiptono (2008) mencapai keinginan orang lain ataupun

organisasi dengan keunggulan yang diharapkan dapat dicerminkan oleh sikap yang profesional dalam bekerja, semakin profesional seseorang dalam menjalani aktivitas kerja maka semakin besar nilai pengabdian dan juga ekspektasinya pada keberhasilan. Mengacu pada pengujian hipotesis dan hasil uji sobel seperti, ditunjukkan nilai sobel test pengaruh profesional tenaga kesehatan melalui kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar, hasil tersebut dijelaskan bahwa hasilnya adalah positif dan signifikan. Pengaruh positif dan signifikan tersebut disebabkan oleh karena tenaga kesehatan dengan profesionalismenya dijalankan dengan kesungguhan untuk menghasilkan capaian-capaian yang bermutu dengan mengedepankan aspek norma, aturan, nilai yang berlaku dalam organisasi di Puskesmas Jongaya Kota Makassar.

Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Melalui Kerja Tim

Berdasarkan hasil path analysis variabel profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kerja tim. Pengaruh tidak langsung dengan variabel mediasi kerja tim adalah lebih besar nilai koefisien yang didapatkan dibandingkan dengan variabel mediasi kualitas pelayanan, artinya semakin baik peluang peningkatan kinerja yang tinggi bagi tenaga kesehatan ketika kerja tim lebih dioptimalkan. Penelitian sejalan dengan beberapa teori yang dikemukakan seperti Hoegl dan Gemuenden (2005) yang menjelaskan bahwa sebuah tim memiliki kerja tim berkualitas jika mereka memiliki tujuan bersama serta sesama anggota tim mengembangkan hubungan efektif dan berkualitas untuk mencapai tujuan. Kekuatan kerja tim nampak lebih terukur dan terencana ketika didukung oleh personil dengan profesionalisme yang tinggi. Kerja tim berkualitas dapat diwujudkan oleh individu-individu yang bekerja secara bersama-sama dalam lingkungan yang kooperatif untuk mencapai tujuan bersama melalui berbagi pengetahuan dan ketrampilan. Konsep lain yang dikemukakan Michalko (2003) bahwa kerja tim dianggap sebagai gagasan populer, fondasinya dapat dikatakan dibuat pada masa Socrates dalam tulisannya menemukan tujuh prinsip yang menggambarkan apa itu kerja tim atau semangat persahabatan. Ketujuh prinsip tersebut antara lain: membangun dialog, keyakinan akan ide yang dapat berubah, tidak berkonflik dengan orang lain, tidak mengintervensi pembicaraan orang lain, mendengarkan dengan baik, mengungkapkan pikiran secara jelas, dan jujur. Mengacu pada pengujian hipotesis dan hasil uji sobel seperti, ditunjukkan nilai sobel test pengaruh profesional tenaga kesehatan melalui kerja tim terhadap kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar, hasil tersebut dijelaskan bahwa hasilnya adalah positif dan signifikan. Pengaruh positif dan signifikan tersebut disebabkan oleh karena kerja tim sebagai sebuah kekuatan yang dapat menyatukan banyak persepsi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut, pertama Profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin profesional tenaga kesehatan maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Kedua, profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kerja tim, artinya semakin profesional tenaga kesehatan maka kerja tim akan semakin baik dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Ketiga, Profesionalisme tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan, artinya semakin profesional tenaga kesehatan maka kinerjanya akan semakin meningkat di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Keempat, kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan ditunjukkan oleh peningkatan kinerja tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Kelima, kerja tim secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan, artinya semakin baik kerja tim maka semakin baik kinerja tenaga kesehatan. Keenam, profesionalisme tenaga kesehatan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kualitas pelayanan, artinya semakin profesional tenaga

kesehatan maka mampu meningkatkan kualitas pelayanannya dan dampak yang baik pula pada kinerjanya di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Namun demikian, masih lebih efektif pengaruh langsungnya yakni profesionalisme tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Ketujuh, Profesionalisme tenaga kesehatan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kerja tim, artinya semakin profesional tenaga kesehatan maka semakin mampu memperbaiki kerja tim dan juga kinerjanya di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Namun demikian, masih lebih efektif pengaruh langsungnya yakni profesionalisme tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar.

Berdasarkan pada kesimpulan dan implikasi penelitian, maka beberapa hal yang perlu disarankan pada penelitian yakni perlu ada pengembangan sumberdaya manusia secara berkelanjutan terhadap para tenaga kesehatan seperti mengikuti dalam kegiatan-kegiatan pelatihan yang mengajarkan tentang kecerdasan emosional sehingga bisa lebih memaksimalkan dan memahami cara membangun integritas individual dan organisasi. Memerlukan peningkatan aksesibilitas dalam menjangkau kebutuhan pelayanan Puskesmas yang tujuannya adalah lebih mengefektifkan pemanfaatan sumberdaya dan waktu dalam pelayanan. Disisi lain, pimpinan perlu terus membangun semangat kerja kolektif dalam berbagai tugas kecuali yang terkait dengan pelayanan medis, dengan memberikan pemahaman kepada para tenaga kesehatan untuk mengambil peran kerja ketika ada tenaga kesehatan lain yang berhubungan dengan tujuan memaksimalkan capaian kerja sesuai prosedur yang dijalankan.

Referensi

- Anoraga Panji. (2014). Psikologi Kerja. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Astuti. (2019). Pengaruh Profesionalisme, Iklim Kerja Dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Rambah (Doctoral dissertation, Universitas Pasir Pengaraian).
- Bachtiar. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Batam: Iteraksa.
- Bustami, B. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Handayani, S., Fannya, P., & Nazofah, P. (2018). Faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan di rawat inap RSUD Batusangkar. Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan, 3(3), 440-448.
- Harefa, Andrias. (2004). Membangkitkan Etos Profesionalisme. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama
- Hasibuan, R. (2017). Pengaruh Kesehatan Dan Keselamatan Kerja, Pelatihan Dan Kerja Tim Terhadap Kinerja Tenaga Medis Di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam. Jurnal Dimensi, 6(2).
- Hoegl, M., & Gemuenden, H. G. (2005). Teamwork Quality and the Success of Innovative Projects : a Theoretical concept and Empirical Evidence Organization Science, 12, 435-449
- Mokosolang, M., Liando, D. M., & Sampe, S. (2021). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dalam Pencegahan Penularan Covid-19 di Kabupaten. Governance, 1(1).
- Michalko, M. (2003). Einstein' teamwork secret. Academy of Management Journal, 38 (1), 24–59
- Mubarak, W, I & Chayatin, N. (2009). Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori. Jakarta : Salemba Medika

- Munthe, dkk. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Bidan Desa Terhadap Penyelenggaraan Program Kesehatan Ibu Dan Anak Di Wilayah Kerja Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2020. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (Jukmas)*, 5(1), 77-92.
- Rislaputri, A. (2019). Upaya Peningkatan Capaian Program Stimulasi, Deteksi Dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang (SDIDTK) Melalui Teamwork Quality (Studi di Puskesmas Kabupaten Sidoarjo) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Robbins, P. S., Coutler, & Mary. (2016). *Human Resources Management*. Edisi 16, Jilid 1. Salemba Empat.
- Rosita, R., & Nurlinawati, I. (2021). Penempatan Bidan Sebagai Tenaga Pelaksana Gizi Di Puskesmas: Profesionalisme dan Kebutuhan Organisasi. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 24(2), 79-88.
- Safitri, L. I., Husniati, R., & Permadhy, Y. T. (2021). Pengaruh Teamwork, Disiplin Kerja, dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan: Studi di Rumah Sakit X Jakarta Selatan. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 2(2), 125-137.
- Saryadi, S., & Wulandari, R. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Dengan Komunikasi Terintegrasi Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Sebagai Intervening (studi pada RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten).
- Siregar, K. H. (2020). Pengaruh profesionalisme kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. ISS indonesia medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 1-12.
- Tamrin, A. S., Rumapea, P., & Mambo, R. (2017). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor PT. Taspen Cabang Manado". *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046).
- Tuegeh, dkk. (2018). Pengaruh Profesionalisme Bidan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Tatelu. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(49).
- Usman, U. (2016). Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan pada Puskesmaslapadde Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(1), 21-28.

