

Analisis Faktor-Faktor Determinan terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital

Lukman Chalid^{1✉}, Darwis Lannai²

¹Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

²Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

✉Corresponding author: lukman.chalid@umi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan evaluative. Lokasi penelitian dilakukan pada Wilayah kerja Puskesmas Banggae 1 Kecamatan Umandalu Kabupaten Majene. Informan terdiri dari pihak manajemen Puskesmas yang terdiri dari kepala Puskesmas, kepala Program, dokter bidan dan perawat serta ditambah dengan pasien. Target luaran penelitian adalah jurnal nasional terakreditasi (SINTA 3) dan hak cipta. Penelitian dilakukan selama 5 bulan. Hasil penelitian dengan pendekatan Malcolm Buldrige Criteria for Performance Excellences (MBfPE) pada puskesmas Banggae 1 untuk tujuh kategori sebagai variabel pengukuran, secara keseluruhan memperoleh hasil scoring sebesar 581,6 point yang berarti kinerja Puskesmas banggae 1 berada pada level kinerja Emerging Industry Leader atau kinerja di atas rata-rata. Pencapaian kinerja ini disebabkan masih terdapat dua kategori dengan scoring yang masih dibawah rata-rata, yakni kategori Perencanaan strategis dengan scor 48,20 point dan kategori Manajemen pengetahuan dengan scor 48,79.

Abstract

This study aims to analyze the results of the performance evaluation of the Puskesmas using the Malcom Baldrige approach at the Banggae 1 Health Center. This research is a qualitative research with an evaluative approach. The research location was carried out in the working area of the Banggae 1 Health Center, Umandalu District, Majene Regency. This study involved the management of the health center consisting of the head of the health center, the head of the program, midwives and nurses plus patients as informants. The research output targets are accredited national journals (SINTA 3) and copyrights. The research was conducted for 5 months. The research, which uses the Malcolm Buldrige Criteria for Performance Excellences (MBfPE) approach at the Banggae 1 health center for seven categories as measurement variables as a whole, obtained a scoring result of 581.6 points. This result means that the performance of the Banggae 1 Health Center is at the Emerging Industry Leader performance level or above average performance. This performance achievement was due to the presence of two categories with scores still below average, namely the strategic planning category with a score of 48.20 points and the knowledge management category with a score of 48.79.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2024 Lukman Chalid, Darwis Lannai.

Article history

Received 2024-02-13

Accepted 2024-03-22

Published 2024-05-30

Kata kunci

Kinerja;
Malcolm Baldrige;
Puskesmas.

Keywords

Performance;
Malcolm baldrige;
Public Health Centre.

1. Pendahuluan

Technology (2011) tujuan dari kriteria Malcolm Baldrige adalah: 1). Membantu meningkatkan praktek kinerja organisasi, kemampuan, dan hasil; 2). Memudahkan komunikasi dan sharing informasi tentang praktek terbaik antar organisasi; dan 3). Berfungsi sebagai alat manajemen untuk memahami dan mengelola kinerja serta untuk pedoman perencanaan dan kesempatan untuk pembelajaran. Profil Organisasi Merupakan gambaran kondisi karakteristik organisasi yang hendak diukur kinerja manajemennya dengan melakukan pengukuran awal dan mengidentifikasi gap antara standar kinerja dengan hasil yang dicapai, dan tantangan ke depan yang dihadapi organisasi (Brown, 2008). Kriteria Kepemimpinan Kepemimpinan merupakan aspek sangat penting berupa kemampuan pemimpin dalam memandu dan mengelola organisasi, kemampuan pemimpin dalam berkomunikasi, kepatuhan terhadap hukum dan etika, dan bagaimana kepemimpinan organisasi memperkuat dan memberdayakan komunitas sebagai bentuk social responsibility (Sholihah dan Haksama, 2014). Kriteria Perencanaan Strategik Merupakan kriteria untuk menyusun rencana strategik dan rencana tindakan organisasi dengan melibatkan berbagai sumberdaya berdasarkan pihak yang dilibatkan, aspek kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman organisasi yang dapat dilakukan untuk pelaksanaan strategi di seluruh lingkungan organisasi (Brown, 2008). Kriteria Fokus Pelanggan Kriteria fokus pelanggan mengidentifikasi potensi pelanggan dan segmen pasar, menghimpun umpan balik dari pelanggan segmen pasar, dan bagaimana organisasi memanfaatkan umpan balik yang ada untuk mengidentifikasi peluang baru (Abqari dan Haksama, 2013).

Kabupaten Majene yang beribukota di Kecamatan Banggae terletak antara 20 38' 45" - 30 38' 15" Lintang Selatan dan antara 1180 45' 00" - 1190 4' 45" Bujur Timur, yang berbatasan dengan Kabupaten Mamuju di sebelah utara dan Kabupaten Polewali Mandarsebelah timur. Batas sebelah selatan dan barat masing-masing Teluk Mandar dan Selat Makassar.

Luas wilayah Kabupaten Majene tercatat 947,84 km² atau sekitar 5,18% dari total luas Sulawesi Barat. Secara topologi, Kabupaten Majene merupakan daerah pegunungan sehingga memiliki banyak aliran sungai kecil maupun besar. Jika dikelompokkan berdasarkan umur, penduduk Kabupaten Majene didominasi oleh penduduk usia muda. Presentase terbesar dipegang oleh penduduk usia 5-9 tahun yaitu sebesar 12,20%, berikutnya penduduk usia 0-4 tahun yang sekitar 11,88%, dan penduduk usia 10-14 tahun yang sekitar 11,83%. Sedangkan penduduk yang berusia di atas 70 tahun memiliki presentase yang kecil yaitu sekitar 2,85%. Hal ini menunjukkan bahwa angka produktivitas kelahiran penduduk Majene masih tinggi.

Kecamatan Banggae merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Majene yang memiliki masalah Kesehatan yang cukup tinggi dibandingkan beberapa kecamatan lainnya. Secara geografis, wilayah Puskesmas Banggae berada di daerah pinggiran kota, sehingga masih ada beberapa fasilitas yang belum memadai. Kondisi pandemic menyebabkan beberapa kendala dalam hal peningkatan kapasitas tenaga Kesehatan, Sebagian besar anggaran diperuntukkan untuk penanganan Covid-19.

Puskesmas saat ini juga dituntut untuk tetap meningkatkan kualitas kerjanya dengan adanya kewajiban untuk melaksanakan akreditasi. Namun, kenyataannya terdapat beberapa kendala manajemen yang dihadapi oleh Puskesmas yang dapat dilihat dari belum adanya pelaksanaan akreditasi yang lebih fokus pada aspek manajemen dan SDM di tingkat Puskesmas untuk Puskesmas Banggae. Saat ini kemampuan dan ketersediaan fasilitas yang memadai, serta ketersediaan SDM yang handal sangat variatif di tingkat Puskesmas. Hal ini sangat tergantung kemampuan daerah dan manajemen yang ada pada setiap wilayah kerja dimana Puskesmas tersebut berada. Kondisi ini mendorong peneliti untuk melakukan kajian lebih mendalam terkait kinerja Puskesmas dengan menggunakan pendekatan Malcom Badrige.

2. Metode

2.1. Tahapan Penelitian

Penelitian terbagi menjadi 3 bagian utama, terdiri dari; tahap pertama yaitu tahapan Kajian masalah di lapangan berdasarkan data terkait, tahap kedua pengumpulan data dan tahap ketiga analisis data.

2.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Puskesmas Banggae 1 yang berada di Kecamatan Banggae sebagai ibu kota kabupaten Majene yang berbatasan dengan kelurahan baru disebelah barat dan kelurahan Labuang disebelah timur. Batas sebelah utara dan selatan masing-masing Kelurahan Tande dan dan Teluk Mandar.

2.3. Variabel yang diukur

Adapun variabel dan definisi konsep penelitian dapat dilihat Tabel berikut.

Tabel 1. Definisi Konsep masing-masing Variabel Penelitian

No.	Variabel	Penjelasan
1.	Kepemimpinan Kepala Puskesmas	Bagaimana para pemimpin senior menuntun dan mempertahankan organisasi, menetapkan visi, misi, tata nilai dan ekspektasi kinerja. Perhatian yang diberikan untuk bagaimana pemimpin berkomunikasi dengan tenaga kerja, berpartisipasi dalam pembelajaran dan pengembangan kepemimpinan di masa yang akan datang, mengukur kinerja organisasi serta menciptakan lingkungan yang berperilaku etis dan kinerja tinggi
2.	Perencanaan Strategi	memberikan pandangan menyeluruh terhadap semua tugas, fungsi dan peranan yang akan dijalankan dan menjadi tuntunan dalam proses pencapaian tujuan Puskesmas secara efisien dan efektif.
3.	Upaya fokus Pasien dan Masyarakat	bagaimana organisasi memahami kebutuhan pelanggan dan pasar.
4.	Fokus sumber daya manusia	penciptaan komitmen bersama seluruh staf Puskesmas untuk mendukung keberhasilan Puskesmas.
5.	Pengukuran, Analisis Kinerja dan Manajemen Pengetahuan	sejauh mana Puskesmas telah melakukan analisis tindak lanjut dari apa yang telah diperoleh.
6.	Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan	bagaimana organisasi memilih, mengumpulkan, menganalisis, mengelola, meningkatkan informasi dan pengetahuan serta bagaimana organisasi itu mengelola teknologi informasi. Kriteria ini juga menguji bagaimana organisasi meninjau ulang dan menggunakan hasil-hasil peninjauan ulang itu untuk meningkatkan kinerja
7.	Hasil kerja Puskesmas	Kriteria ini merupakan muara dari kriteria 1 sampai dengan kriteria 6. Selain itu kriteria ini juga menguji kinerja organisasi dan peningkatannya dalam semua area kunci yang meliputi hasil penilaian produk dan pelayanan kesehatan, fokus kepada pasien, fokus sumber daya manusia, kepemimpinan dan tanggung jawab sosial, serta keuangan dan pasar

2.4. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Observasional Deskriptif disesaskan tidak terdapat perlakuan pada kelompok sampel/populasi, dengan pendekatan evaluative. Hasil penelitian disertai dengan penjelasan dari data yang disajikan.

2.5. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

2.5.1. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pihak manajemen Puskesmas yang terdiri dari Kepala Puskesmas, Kepala Program, Bidan dan perawat serta tenaga relawan. Pengambilan data menggunakan instrumen kuesioner, lembar kerja dan pedoman wawancara (teknik FGD). Terdapat 7 faktor yang menjadi fokus dalam wawancara, yakni: Kepemimpinan, Perencanaan Strategis, Pasien dan Masyarakat, Sumber Daya Manusia, serta Proses Pelayanan Kesehatan dengan masing-masing indikatornya.

Tujuan penelitian ini adalah mengkonstruksi model pre-assessment manajemen kinerja puskesmas dengan menggunakan kriteria Malcolm Baldrige. Dari hasil assessment dapat memberikan gambaran awal berkaitan dengan bagaimana manajemen kinerja yang ada selama ini di Puskesmas Banggae 1 Kabupaten Majene, Sulawesi Barat ditinjau dari kerangka *Malcolm Buldrige Education Criteria for Performance Excelecence*. Data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian ini adalah berupa data kualitatif dan data kuantitatif. Identifikasi kebutuhan informasi pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan untuk pengumpulan datanya dilakukan dengan metode survei. Telaah dokumen dalam penelitian ini meliputi dokumen Renstra, puskesmas untuk mengidentifikasi faktor-faktor krusial seperti visi, misi tujuan dan sasaran puskesmas. Pengumpulan data dimaksudkan untuk mengidentifikasi dan menyusun *Key Performance Indikator (KPI)* sebagai dasar dalam membentuk model *kuesioner preassessment*.

2.5.2. Pre-assessment

Rancangan *Pre-assessment* penilaian dalam penelitian ini menggunakan kategori-kategori yang terdapat dalam buku petunjuk penulisan *Malcolm Buldrige Education Criteriafor Performance Exelence* (2012). Daftar pertanyaan mengacu pada 7 kategori dengan 17 item indikator. Sedang penilaian instrumen jawaban setiap item pertanyaan menggunakan skala likert yakni:

- 1) Skala 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)
- 2) Skala 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)
- 3) Skala 3 untuk jawaban Netral (N)
- 4) Skala 4 untuk jawaban setuju (S)
- 5) Skala 5 untuk jawaban sangat setuju (SS)

Kuesioner *pre-asesment* Malcolm Budrige Education Criteria For Performance Exellences pada Penelitian ini akan didistribusikan kepada 71 informan yang terdiri dari tenaga medik, staf administrasi dan tenaga sukarela.adapun kuesioner penelitian ini terdapat pada lampiran.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari degreeoffreedom (df) = $n-2$, ($71-2=69$). Sehingga diperoleh r kritis/ tabelnya = 0,2335 dan dinyatakan valid apabila r hitung > r tabel. (Imam Ghozali, 2013: 53).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pernyataan		Pearson Corelation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kepemimpinan Kepala Puskesmas (X1)	X1.1	0,869	0,2335	Valid
	X1.2	0,869	0,2335	Valid
	X1.3	0,887	0,2335	Valid
	X1.4	0,828	0,2335	Valid
	X1.5	0,826	0,2335	Valid
	X1.6	0,881	0,2335	Valid

Pernyataan		Pearson Corelation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Perencanaan Strategis (X2)	X2.1	0,905	0,2335	Valid
	X2.2	0,940	0,2335	Valid
Fokus Kepada Pasien dan Masyarakat (X3)	X3.1	0,906	0,2335	Valid
	X3.2	0,902	0,2335	Valid
Fokus Sumber Daya Manusia (X4)	X4.1	0,878	0,2335	Valid
	X4.2	0,932	0,2335	Valid
	X4.3	0,914	0,2335	Valid
	X4.4	0,861	0,2335	Valid
	X4.5	0,953	0,2335	Valid
Pengukuran, Analisis Kinerja, dan Manajemen Pengetahuan (X5)	X5.1	0,973	0,2335	Valid
	X5.2	0,971	0,2335	Valid
Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan (X6)	X6.1	0,928	0,2335	Valid
	X6.2	0,942	0,2335	Valid
	X6.3	0,935	0,2335	Valid
Hasil Kerja Puskesmas (X7)	X7.1	0,742	0,2335	Valid
	X7.2	0,775	0,2335	Valid
	X7.3	0,824	0,2335	Valid
	X7.4	0,849	0,2335	Valid
	X7.5	0,735	0,2335	Valid
	X7.6	0,804	0,2335	Valid
	X7.7	0,717	0,2335	Valid
	X7.8	0,728	0,2335	Valid

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian instrumen semua variabel kriteria MBCfPE valid karena nilai r hitung diatas nilai r tabel.

3.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai CronbachAlpha > 0,7. (Imam Ghozali, 2013: 48).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Kategori	Cronbach Alpha Hitung	Cronbach Alpha
1	Kepemimpinan	0,929	0,7
2	Perencanaan Strategis	0,817	0,7
3	Fokus Kepada Pelanggan dan Pasar	0,776	0,7
4	Ukuran, Analisa dan Manajemen Pengetahuan	0,946	0,7
5	Fokus Kepada Tenaga Kerja	0,941	0,7
6	Fokus Kepada Operasi	0,927	0,7
7	Kinerja	0,904	0,7

Berdasarkan tabel 3 hasil uji reliabilitas semua kategori kriteria MBCfPE didapatkan nilai $\alpha > 0,7$ sehingga dapat dikatakan bahwa hasil kuesioner semua kategoril telah reliabel, sehingga layak digunakan dalam penelitian.

3.3. Deskripsi Varibel Kategori Penelitian

Variabel/kategori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan Kepala Puskesmas (X1), Perencanaan Strategi (X2), Upaya Fokus Pasien dan Masyarakat (X3), Fokus Seumber Daya Manusia (X4), Pengukuran, Analisis Kinerja dan Manajemen Pengetahuan (X5), Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan (X6), Hasil Kerja Puskesmas (X7). Untuk mengetahui kategori rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jawaban kelas}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan interval kelas 0,8 kemudian disusun criteria rata-rata jawaban responden yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Kategori Rata-rata Penilaian Jawaban Responden

<i>Interval</i>	<i>Kriteria</i>
4,24 – 5,00	<i>Sangat Setuju</i>
3,43 – 4,23	<i>Setuju</i>
2,62 – 3,42	<i>Netral</i>
1,81 – 2,61	<i>Tidak Setuju</i>
1,00 – 1,80	<i>Sangat Tidak Setuju</i>

3.3.1. Variabel/kategori Kepemimpinan Kepala Puskesmas

Kategori Kepemimpinan Kepala Puskesmas diukur dengan menggunakan 6 pernyataan yang dibagikan kepada responden sebanyak 71 orang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Frekuensi Tanggapan Variabel/kategori Kepemimpinan Kepala Puskesmas

Pernyataan	Skor Tanggapan responden										Total Skor	Rata-rata
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	0	0	1	1,4	6	8,5	49	69,0	15	21,1	291	4,10
X1.2	0	0	2	2,8	2	2,8	49	69,0	18	25,4	296	4,17
X1.3	0	0	2	2,8	4	5,6	50	70,4	15	21,1	291	4,10
X1.4	0	0	2	2,8	7	9,9	53	74,6	9	12,7	282	3,97
X1.5	0	0	2	2,8	7	9,9	51	71,8	11	15,5	284	4,00
X1.6	0	0	1	1,4	9	12,7	43	60,6	18	25,4	291	4,10
											1735	4,07

Tabel diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan yang dilampirkan tentang *Kepemimpinan Kepala Puskesmas* maka diperoleh jawaban yang umumnya menyatakan setuju dengan nilai mean 4,07%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Sangat Setuju yaitu variabel X1.2 dan X1.6 yaitu 18 responden atau 25,4 %. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Setuju yaitu variabel X1.4 yaitu 53 responden atau 74,6 %. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Netral yaitu variabel X1.6 yaitu 9 responden atau 12,7 %. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih tidak setuju yaitu variabel X1.2, X1.3, X1.4, dan X1.5 yaitu 9 responden atau 12,7 %.

3.3.2. Variabel/Kategori Perencanaan Strategi

Variabel Perencanaan Strategi diukur dengan menggunakan 2 pernyataan yang dibagikan kepada responden sebanyak 71 orang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Frekuensi Tanggapan Variabel/Kategori Perencanaan Strategi

Pernyataan	Skor Tanggapan responden										Total Skor	Rata-rata
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X2.1	0	0	0	0	7	9,9	55	77,5	9	12,7	286	4,03
X2.2	0	0	1	1,4	11	15,5	49	69,0	10	14,1	281	3,96

Tabel 6 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan yang dilampirkan tentang *Perencanaan Strategi* maka diperoleh jawaban yang umumnya menyatakan setuju dengan nilai mean 3,99%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Sangat Setuju yaitu variabel X2.2 yaitu 10 responden atau 14,1%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Setuju yaitu variabel X2.1 yaitu 55 responden atau 77,5%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih netral yaitu variabel X2.2 yaitu 11 responden atau 15,5%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih tidak setuju yaitu variabel X2.2 yaitu 1 responden atau 1,4%.

3.3.3. Variabel/Kategori Upaya Fokus Pasien dan Masyarakat

Upaya Fokus Pasien dan Masyarakat diukur dengan menggunakan 2 pernyataan yang dibagikan kepada responden sebanyak 71 orang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Frekuensi Tanggapan Variabel/Kategori Fokus Pasien dan Masyarakat

Pernyataan	Skor Tanggapan responden										Total Skor	Rata-rata
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X3.1	0	0	0	0	5	7,0	40	56,3	26	36,6	305	4,30
X3.2	0	0	0	0	7	9,9	45	63,4	19	26,8	296	4,17
											601	4,23

Sumber : data primer diolah 2022

Tabel 7 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan yang dilampirkan tentang *Fokus Pasien dan Masyarakat* maka diperoleh jawaban yang umumnya menyatakan setuju dengan nilai mean 4,23%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Sangat Setuju yaitu variabel X3.1 yaitu 26 responden atau 36,6%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Setuju yaitu variabel X3.2 yaitu 45 responden atau 63,4%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih netral yaitu variabel X3.2 yaitu 7 responden atau 9,9%.

3.3.4. Variabel/Kategori Fokus Sumber Daya Manusia

Kategori Fokus Sumber Daya Manusia diukur dengan menggunakan 5 pernyataan yang dibagikan kepada responden sebanyak 71 orang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Frekuensi Tanggapan Variabel/Kategori Fokus Sumber Daya Manusia

Pernyataan	Skor Tanggapan responden										Total Skor	Rata-rata
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X4.1	0	0	0	0	8	11,3	44	62,0	19	26,8	295	4,15
X4.2	0	0	1	1,4	6	8,5	46	64,8	18	25,4	294	4,14
X4.3	0	0	0	0	7	9,9	44	62,0	20	28,2	297	4,18
X4.4	0	0	0	0	7	9,9	47	66,2	17	23,9	294	4,14
X4.5	0	0	1	1,4	6	8,5	50	70,4	14	19,7	290	4,08
											1470	4,14

Tabel 8 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan yang dilampirkan tentang *Fokus Sumber Daya Manusia* maka diperoleh jawaban yang umumnya menyatakan setuju dengan nilai mean 4,14%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Sangat Setuju yaitu variabel X4.3 yaitu 20 responden atau 28,2%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Setuju yaitu variabel X4.5 yaitu 50 responden atau 70,4%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih netral yaitu variabel X4.1 yaitu 8 responden atau 11,3%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih tidak setuju yaitu variabel X4.2 dan X4.5 yaitu 1 responden atau 1,4%.

3.3.5. Variabel/Kategori Pengukuran, Analisis Kinerja dan Manajemen Pengetahuan

Kategori Pengukuran, Analisis Kinerja dan Manajemen Pengetahuan diukur dengan menggunakan 2 pernyataan yang dibagikan kepada responden sebanyak 71 orang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Frekuensi Tanggapan Variabel/Kategori Pengukuran, Analisis Kinerja dan Manajemen Pengetahuan

Pernyataan	Skor Tanggapan responden										Total Skor	Rata-rata
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X5.1	0	0	1	1,4	9	12,7	46	64,8	15	21,1	288	4,06
X5.2	0	0	1	1,4	9	12,7	48	67,6	13	18,3	286	4,03
											574	4,04

Tabel 9 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan yang dilampirkan tentang *Pengukuran, Analisis Kinerja dan Manajemen Pengetahuan* maka diperoleh jawaban yang umumnya menyatakan setuju dengan nilai mean 4,04%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Sangat Setuju yaitu variabel X5.1 yaitu 15 responden atau 21,1%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Setuju yaitu variabel X5.2 yaitu 48 responden atau 67,6%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih netral yaitu variabel X5.1 dan X5.2 yaitu 9 responden atau 12,7%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih tidak setuju yaitu variabel X5.1 dan X4.2 yaitu 1 responden atau 1,4%.

3.3.6. Variabel/Kategori Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan

Kategori Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan diukur dengan menggunakan 3 pernyataan yang dibagikan kepada responden sebanyak 71 orang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Frekuensi Tanggapan Variabel/Kategori Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan

Pernyataan	Skor Tanggapan responden										Total Skor	Rata-rata
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X6.1	0	0	0	0	4	5,6	45	63,4	22	31,0	302	4,25
X6.2	0	0	0	0	5	7,0	49	69,0	17	23,9	296	4,17
X6.3	0	0	1	1,4	3	4,2	46	64,8	21	29,6	300	4,23
											898	4,22

Tabel 10 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan yang dilampirkan tentang *Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan* maka diperoleh jawaban yang umumnya menyatakan setuju dengan nilai mean 4,22%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Sangat

Setuju yaitu variabel X6.1 yaitu 22 responden atau 31,0%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Setuju yaitu variabel X6.2 yaitu 49 responden atau 69,0%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih netral yaitu variabel X6.2 yaitu 5 responden atau 7,0%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih tidak setuju yaitu variabel X6.3 yaitu 1 responden atau 1,4%.

3.3.7. Variabel Kategori Hasil Kerja Puskesmas

Kategori Hasil Kerja Puskesmas diukur dengan menggunakan 8 pernyataan yang dibagikan kepada responden sebanyak 71 orang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Frekuensi Tanggapan Variabel Hasil Kerja Puskesmas

Pernyataan	Skor Tanggapan responden										Total Skor	Rata-rata
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X7.1	0	0	0	0	5	7,0	59	83,1	7	9,9	286	4,03
X7.2	0	0	0	0	6	8,5	55	77,5	10	14,1	288	4,06
X7.3	0	0	0	0	7	9,9	56	78,9	8	11,3	285	4,01
X7.4	0	0	0	0	5	7,0	51	71,8	15	21,1	294	4,14
X7.5	0	0	0	0	3	4,2	52	73,2	16	22,5	297	4,18
X7.6	0	0	0	0	3	4,2	53	74,6	15	21,1	296	4,17
X7.7	0	0	0	0	7	9,9	54	76,1	10	14,1	287	4,04
X7.8	0	0	0	0	11	15,5	52	73,2	8	11,3	281	3,96
											2314	4,07

Tabel 11 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan yang dilampirkan tentang *Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan* maka diperoleh jawaban yang umumnya menyatakan setuju dengan nilai mean 4,22%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Sangat Setuju yaitu variabel X6.1 yaitu 22 responden atau 31,0%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih Setuju yaitu variabel X6.2 yaitu 49 responden atau 69,0%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih netral yaitu variabel X6.2 yaitu 5 responden atau 7,0%. Pernyataan yang menunjukkan paling banyak memilih tidak setuju yaitu variabel X6.3 yaitu 1 responden atau 1,4%.

3.4. Scoring Hasil MBCfPE

Total Skor yang didapatkan dalam pengukuran kinerja *Malcom Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) terhadap kinerja Puskesmas Banggae adalah sebesar 581,61 poin dari total 1000 poin dan berada pada level kinerja "*Emerging Industry Leader*", perolehan persentase tersebut didapatkan berdasarkan rata - rata dari total jawaban responden dalam masing - masing aspek dari indikator *Malcom Baldrige*. Tabel *Score* keseluruhan Puskesmas Banggae 1 Kabupaten Majene dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Poin Scoring Hasil MBCfPE

No	MBCFPE	Bobot Poin	Persentase Nilai (%)	Hasil Poin
1	Kepemimpinan Kepala Puskesmas (X1)	120	57,8 %	69,36
2	Perencanaan Strategi (X2)	85	56,7 %	48,20
3	Upaya Fokus Pasien dan Masyarakat (X3)	85	60,1 %	51,08
4	Fokus Sumber Daya Manusia (X4)	90	58,8 %	52,92
5	Pengukuran, Analisis Kinerja dan Manajemen Pengetahuan (X5)	85	57,4 %	48,79
6	Manajemen Proses Pelayanan Kesehatan (X6)	85	59,9 %	50,92
7	Hasil Kerja Puskesmas (X7)	450	57,9 %	260,33
Total		1000		581,6

Dari table 12 diatas dapat dilihat pada *Malcom Baldrige kriteria for performance (MBCfPE)*, terlihat bahwa kriteria Fokus Pasien dan Masyarakat meraih capaian kinerja tertinggi dengan persentase 60,1%. Sedangkan capaian kinerja terendah dimiliki oleh kriteria Perencanaan Strategi yaitu sebesar 56,7%.

Berdasarkan tabel 12 diatas, Point Scoring (MBCFPE) yang menggambarkan 7 Kategori, dimana kategori 1 sampai dengan kategori 6 memberikan gambaran tentang kinerja proses, dan kategori 7 tentang hasil sebagai akumulasi dari 6 kinerja proses. Hasil perhitungan dengan pendekatan MBCFPE secara parsial menunjukkan bahwa kinerja kepemimpinan kepala puskesmas memperoleh scoring 69,56 point dengan tingkat prosentase 57,80 persen. Hal ini memberi gambaran bahwa jika dibandingkan dengan target maksimal dengan scoring 120 itu masih jauh, namun sudah berada di atas 50 persen. Artinya meskipun kepala puskesmas sudah melibatkan para tenaga medik dalam pengambilan keputusan serta mengukur dan terus mengevaluasi kinerja staf, mengikutkan staf dalam berbagai pelatihan, memelihara lingkungan kerja seperti sikap etis, komitmen kinerja, namun kesemua hal ini masih perlu dilakukan upaya maksimal untuk meningkatkan kinerja staf.

Kategori perencanaan strategis merupakan capaian yang paling rendah dibanding variabel lainnya yakni pada level 48,20 poin atau 56,7%, masih ada selisih 33,3% untuk sampai kelevel maksimal yakni 85 basiss poin. Artinya meskipun terdapat perencanaan strategis yang memberikan pandangan menyeluruh terhadap tugas, fungsi dan peran yang dijalankan misalnya ; program KIA, Promkes, Gizi, Immunisasi, Kesling Kesker, dansia dimana masing-masing proram punya penanggung jawab, mekanisisme kerja dan kepala program atau sesuai SOP yang ada namun juga masih menunjukkan hasil yang masih jauh dibawah kinerja yang diharapkan, sehingga perencanaan strategis yang dilakukan masih perlu upaya oleh para pimpinan dalam merumuskan perencanaan strategis yang diperlukan di puskesmas tersebut.

Upaya Focus Pasien dan masyarakat sudah dilakukan misalnya adanya survei kepuasan pasien sebagai upaya mawas diri dimana hasilnya kemudian dilakukan analisis dalam rangka mengidentifikasi masalah utama yang ada dilingkungan kerja puskesmas teentunya melalui mekanisme rapat internal puskesmas. Permasalahan yang teridentifikasi tersebut selanjutnya dibicarakan pada tingkat kelurahan melalui musrembang kelurahan. Terdapat juga upaya untuk membina kedekatan dengan masyarakat melalui kunjungan lapangan sebagai program homecare minimal empat kali dalm sebulan. Hasil pengukuran untuk variabel focus pasien ini memberikan hasil yang cukup menggembiran yakni sebesar 51,08 poin atau 60,1% yang berarti sudah berada di atas rata-rata kinerja namun masih perlu upaya untuk meningkatkan uasah dalm memperhatikan pasien.

Capaian kinerja pada kategori Fokus Sumber daya Manusia dengan basis point 52,92 atau mencapai 58,8% dari standar kinerja ideal (90) dapat dimaknai sebaagai capaian yang masih perlu ditingkatkan, meskipun setiap bulan sudah dilakukan LOKMIN dari staf puskesmas untuk membahas permasalahan yang dihadapi dan telah ditingkat lanjuti dengan upaya mencari solusi permasalahan. Kemudian setiap peserta yang akan mengikuti PKM disyaratkan untuk menandatangani komitmen integritas, dan juga telah diberikan insentif jasa medik kepada semua staf baik staf medik tetap, honorer dan staf sukarela. Secara keseluruhan Puskesmas sudah memiliki

cara bagaimana meningkatkan integritas karyawan, serta karyawan sudah bekerja sesuai TUPOKSI masing-masing dengan SOP yang ada, namun masih perlu usaha maksimal untuk mencapai standar kinerja pada kategori fokus SDM.

Kategori pengukuran analisis kinerja dan manajemen pengetahuan memperoleh scoring 48,79 point atau 57,4% dari total skor ideal yaitu 85 basis point. Perolehan hasil tersebut mengindikasikan adanya capaian diatas rata-rata standar ideal, artinya sudah terdapat upaya untuk belajar dari pengalaman akses ke teknologi informasi. Seperti pada tahun 2018 ada prestasi akreditasi utamaBPJS No. 1. Cara mempertahankan kerjasama yang baik antar tim program dan linsek yang terkait disisi lain. Puskesmas juga telah memiliki websitw, akun medsos, email dan lainnya untuk menunjang operasional. Namun pre assesment Malcolm Badrige masih merekomendasikan ke upaya peningkatan yang sesuai standar ideal.

Kategori manajemen proses pelayanan kesehatan memperoleh hasil scoring 50,92 point atau sudah mencapai 60% dari scor ideal yaitu 85 basis point. Dengan capaian seperti ini mengindikasikan bahwa puskesmas telah memiliki standar kerja (SOP) yang baik dan juga telah memiliki manajemen teknologi pengelolaan informasi dalam penanganan pasien seperti pengaduan dan penanganannya, pemantauan perkembangan penyakit pasien dan sebagainya. Meskipun demikian bila Puskesmas ingin meningkatkan pelayanannya untuk mencapai scor maksimal masih memungkinkan dilakukan yang tentunya dengan adanya dukungan dari pusat.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pencapaian kinerja puskesmas Banggae 1 sesuai dengan peringkat scoring MBCFPE yaitu pada peringkat 582 atau pada level Emerging Industry Leader dengan kategori SemiExellent.

Hasil penilaian kinerja Puskesmas Banggae1 menunjukkan bahwa unsur-unsur pokok kinerja yang menjadi perhatian utama staf medik dan administrasi telah dilakukan dengan baik meskipun masih memerlukan upaya maksimum untuk mencapai kinerja dengan kriteria yang lebih baik untuk masuk pada kategori excellen,atau masih terdapat selisih 94 basis point sebagai beban perbaikan kinerja kedepan .

Daftar Pustaka

- (2015). Okanagan Charter An International Charter For Health Promoting Universities & Colleges International Conference on Health Promoting niversities and Colleges
- Dinas Kesehatan Propinsi Sulawesi Selatan. (2014). Profil Kesehatan. Sulawesi Selatan: DinkesPropinsi Sul-Sel.
- Dinas Kesehatan Propinsi Sulawesi Selatan. (2015). Profil Kesehatan. Sulawesi Selatan: Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.
- Dinas Kesehatan Propinsi Sulawesi Selatan. (2016). Profil Kesehatan. Sulawesi Selatan: Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.
- Dooris, M., Cawood, J., Doherty, S., Powell, S.(2010) Healthy Universities: Concept, Model and Framework for Applying the Healthy Settings Approach within Higher Education in England. Final Project Report: UCLAN
- Newton, J., Dooris, M., Wills, J. (2016). Healthy universities: an example of a whole- system health-promoting setting IUHPE - Global Health Promotion Vol. 23, No.1
- UMI (2018). Profil Universitas Muslim Indonesia diakses melalui <https://www.umi.ac.id/en> pada tanggal 10 November 2018
- Dinkes Kab Mamuju. Profil Kesehatan Kabupaten Mamuju. 2013
- Dinkes Kab. Mamuju. Kinerja Puskesmas Banggae. 2021.
- Virdasari, E., Arso, P. S., Fatmasari E.Y. Analisis Kegiatan Pendataan Keluarga Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga di Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga di Puskesmas Kota Semarang Studi Kasus pada Puskesmas Mijen). 2018. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 6 (5),

- Said, R., Madhakomala, Idris F. Discrepancy Evaluation Model For Human Resources Health Placement Evaluation At The Puskesmas Meldasari. 2019. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, Vol. 7 (4), 588-594
- Putri N.K.,Ernawaty, Nurul, T, Megasari, H. Kemampuan Instrumen Penilaian Kinerja Puskesmas Dalam Mengakomodasi Implementasi Fungsi Puskesmas. 2017. *MKMI*, Vol. 13 (4)
- Helmi, K. Pengukuran Kinerja Organisasi Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Non Perawatan Kota Surabaya. 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, Vol. 6 (2), 215-216.
- Hartatik, F.S., Dhamanti, I. Upaya Peningkatan Kinerja Puskesmas di Kota Surabaya Berdasarkan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence. 2012. *J. Adm. Kebijak. Kesehat*, Vol. 10 (1), 12-1.