

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SIDUK KABUPATEN KAYONG UTARA

Saprianti

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : saprianti14@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Siduk. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi didalam pelayanan kesehatan yaitu kurang maksimalnya suatu pelayanan kesehatan yang ada yang disebabkan oleh kinerja pegawai yang kurang optimal.

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah pegawai Puskesmas Siduk yang terlibat dalam pelayanan kesehatan dan masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini adalah kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Siduk yang belum optimal. Indikator yang ada dalam indikator kinerja pegawai adalah efektifitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin dan inisiatif yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja pegawai demi mewujudkan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian, saran yang diberikan yaitu meningkatkan kinerja pegawai, pegawai yang lebih bertanggung jawab terhadap otoritas yang ada, meningkatkan kedisiplinan, dan komunikasi antar pegawai.

Kata kunci : Kinerja, pegawai, pelayanan, kesehatan.

Abstract

This essay aims to identify and analyze the employee's performance in health service in Siduk Community Health Center. The little is health based on issue occur in health service that is lacking of maximum service caused by employee's performance which is not optimal.

This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The subject of research are employees of Siduk Community Health Center who involved in health service and community who do health service. Result of this research in the employee's performance in executing health service in Siduk Community Health Center isn't optimal yet. Indicators that user are effectiveness and efficiency, authority and responsibility, discipline and initiative. Which have to be upgraded to intensity employee's performance to create the optimal service.

Based on the purpose and result of research, the suggestions are intensity Employee's performance, more responsible employee toward the authority, intensity discipline, and communication between employee's.

Keywords : Employee's, performance, service, health.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pemerintahan yang lebih desentralisasi memberikan dampak/akibat sehingga terbentuknya daerah-daerah otonom yang baru. Dari seluruh daerah-daerah di Indonesia yang membentuk atau mengembangkan otonomi daerahnya sendiri, sesuai dengan fungsi otonom yang ada dalam fungsi desentralisasi. Pemerintah Kabupaten Kayong Utara sebagai daerah otonomi memiliki hak, wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kabupaten/Kota mempunyai wewenang yang sangat luas, mulai dari pengambilan keputusan, anggaran, pengadaan sarana dan prasarana kesehatan dan sebagainya yang berkenaan dengan desentralisasi kesehatan. Secara nasional tentunya keberhasilan pelaksanaan desentralisasi kesehatan sangat tergantung pada kesiapan sumber daya manusia, kesiapan organisasi dan keuangan (DAU dan APBD) sebagai dukungan pelaksanaan kebijakan bidang kesehatan baik program fisik maupun program non fisik.

Pelayanan publik juga merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam

mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa "Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal".

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dibutuhkan pembiayaan kesehatan yang cukup guna memenuhi hak mendasar masyarakat tersebut. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai; (1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, (2) Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, (3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Rendahnya kinerja pegawai dalam pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas. Dalam mengetahui kinerja pegawai dalam Puskesmas dalam pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut

sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan dengan masyarakat setempat, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan lain dimana masih banyak masyarakat kurang puas dengan kualitas/mutu kinerja pegawai dalam pelayanan yang diberikan. Masyarakat sekarang lebih pandai menilai yang mana mutu/kualitas kinerja pegawai yang baik dan bagus dengan yang kurang baik dan kurang bagus. Hal tersebut dapat dibuktikan, masih banyak masyarakat yang cenderung lebih banyak memilih berobat di Klinik Asri yaitu salah satu klinik swasta yang ada disekitar siduk. Masyarakat yang berobat di Klinik Asri tidak hanya berasal dari Siduk saja, tetapi juga dari Kabupaten Ketapang. Dalam setiap harinya klinik tersebut ramai dikunjungi calon pasien, masyarakat rela untuk mengantri lebih awal untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan, jumlah kunjungan pasien di Klinik Asri tahun 2012 adalah 4.892 pasien. Sedangkan kunjungan pasien di Puskesmas Siduk pada tahun 2012 adalah 1.984 orang. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah kunjunga di Klinik Asri lebih banyak dibandingkan di Puskesmas Siduk. Banyak dari pasien yang memilih berobat di Klinik Asri walaupun bayar dibandingkan berobat ke Puskesmas Siduk yang tidak dipungut biaya. Dikarenakan masyarakat merasakan kualitas/mutu kinerja dari para pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di Klinik Asri lebih baik dari pada Puskesmas Siduk. Berdasarkan semua fenomena-fenomena yang

terjadi mengindikasikan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Siduk belum efektif.

Puskesmas Siduk adalah salah satu Puskesmas pemerintah di Kabupaten Kayong Utara. Oleh karena itu, untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya pelayanan kesehatan perlu adanya kinerja pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kinerja

2. Rumusan Permasalahan

Rumusan masalah ini dirumuskan permasalahan yang ingin diteliti adalah

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini, adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja

4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih bermanfaat secara teoritis maupun praktis. Dalam penelitian ini manfaat praktis adalah dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai masukan bagi pemerintah daerah, khususnya pemerintah Kabupaten Kayong Utara dalam upaya penerapan kinerja pegawai

pegawai dalam pelayanan kesehatan pada Puskesmas Siduk masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat yang ditunjukkan pada fenomena-fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskemas Siduk Kabupaten Kayong Utara”**.

bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara ?

pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara.

dalam pelayanan kesehatan yang baik. Dan manfaat teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan. Dalam penelitian ini juga bertujuan untuk mengali berbagai penelitian lain untuk lebih mendalam dan meyeluruh terhadap permasalahan khususnya berakaitan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dikbud,1995:503) kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja (tentang peralatan). Dengan demikian, kinerja berdasarkan etimologis dan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja adalah sebagai tingkat pretasi atau hasil yang dicapai. Dalam pengertian kinerja terdapat

dua segi yaitu kinerja organisasi dan kinerja pegawai (individu). Dalam kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalisasi hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Dalam penelitian ini, yang akan dibahas oleh penulis adalah kinerja pegawai

dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara.

Menurut Sinambela, kinerja pegawai sebagai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kemudian dikemukakan oleh Stephen Robbins bahwa kinerja adalah evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan bahwa pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Pasolong, 2010: 176).

Dalam Bernardin dan Russel (1993:379), kinerja lebih ditekankan pada catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan dalam kurun waktu tertentu (Yeremias T.Keban, 2004:192). Dengan hal tersebut, kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai. Sehingga menekankan pada *outcome* yang dihasilkan dalam suatu fungsi atau aktivitas dalam waktu tertentu, namun secara umum suatu kinerja sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil.

Irianto (2001) mengungkapkan bahwa kinerja pegawai adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Dalam keberhasilan suatu organisasi pemerintah melakukan pelayanan ditentukan oleh bagaimana kinerja dari para pegawai yang bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi dapat dinilai secara objektif (Sutrisno, 2010:171).

Menurut Robbins (1996), kinerja merupakan wujud kerja yang dihasilkan oleh seseorang. Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian atau evaluasi dan sistem yang merupakan kekuatan penting untuk mempengaruhi perilaku pegawai. Dalam indikator kinerja pegawai tersebut bertujuan untuk memberikan motivasi pada para pegawai dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memantui perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan (Edy Sutrisno, 2010:180).

Dalam uraian tersebut, para ahli mengungkapkan berbagai pengertian tentang kinerja. Kinerja yang dibagi dua segi yaitu kinerja organisasi dan kinerja pegawai. Kinerja yang diartikan sebagai suatu hasil yang dicapai akhir yang dicapai setelah melakukan suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Dalam pengertian tersebut, penulis beranggapan bahwa teori kinerja dapat digunakan dalam Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara.

Menurut Prawirosentono (1999), mengungkapkan terdapat berbagai indikator yang dijadikan pedoman dalam menilai kinerja pegawai dalam birokrasi publik adalah (Sutrisno, 2010:176) : (a)Efektivitas dan Efisien, yaitu dalam mengukur suatu kinerja pegawai, diperlukan ukuran baik buruknya kinerja yang diukur oleh tingkat efektif dan efisien. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas dalam suatu kinerja. Dikatakan efektif apabila mencapai tujuan, dan dikatakan efisien hal yang dilakukan mencapai tujuan, terlepas dari

efektif atau tidaknya tujuan tersebut. Dapat diartikan bahwa efektivitas dari kinerja pegawai dapat diartikan bila tujuan dari organisasi bisa dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisien berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Kumorotomo (1996), mengungkapkan bahwa efisiensi adalah menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik, sedangkan efektivitas adalah apakah tujuan dari organisasi tersebut telah dicapai? Hal tersebut berhubungan kuat dengan rasionalitas teknis, nilai, misi tujuan dari organisasi dalam pembentukan tujuan tersebut (Pasolong, 2007:180). Menurut Selim dan Woodward dalam Nasucha (2004:108), mengatakan bahwa efisien adalah yang menunjukkan perbandingan hasil yang telah dicapai dengan pengeluaran, dan efektivitas yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang telah dicapai. (b) Otoritas dan Tanggung Jawab, yaitu Didalam suatu organisasi birokrasi pemerintahan terdapat berbagai wewenang dan tanggung jawab yang didelegasikan dengan baik, tanpa terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Dalam setiap pegawai yang ada dalam birokrasi pemerintahan terdapat apa yang menjadi hak dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dalam kejelasan wewenang dan tanggung jawab tersebut, akan mendukung dalam kinerja pegawai. Menurut Murlis : 2006 mengatakan bahwa tanggung jawab adalah kesanggupan seorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya

dan tepat pada waktunya serta berani mengambil resiko atas keputusan yang telah diambil atau tindakan yang dilakukan. Menurut B. Siswanto Sastrohadiwiry (2005:235), mengatakan bahwa tanggung jawab adalah kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya. (c) Disiplin yaitu Disiplin menunjukkan satu kondisi atau sikap hormat yang ada didalam diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan dalam organisasi. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap berbagai ketetapan yang ada dalam organisasi. Apabila berbagai ketetapan dan peraturan yang ada sering dilanggar, maka pegawai tersebut bisa dikatakan memiliki disiplin yang buruk. Disiplin juga berkaitan erat tentang sanksi yang dapat dijatuhkan kepada pihak-pihak yang melanggar peraturan dan ketetapan yang ada. Kinerja dalam organisasi dapat dicapai apabila kinerja pegawai ditingkatkan. Menurut Suradinata (1996:150), disiplin pada dasarnya mencakup pelajaran, patuh, taat, kesetiaan, hormat kepada ketentuan/peraturan/norma yang berlaku. Dalam hubungannya dengan disiplin kerja disiplin merupakan unsur pengikat, unsur integrasi kerja dan merupakan unsur yang dapat meningkatkan motivasi kerja atau dapat sebaliknya. Dengan menggunakan pengertian tersebut maka disiplin merupakan faktor pengikat kerja, yaitu merupakan kekuatan yang dapat memaksa tenaga kerja atau pegawai untuk mematuhi peraturan serta prosuder

kerja yang telah disepekat dan telah ditentukan oleh lembaga yang berwenang atau pejabat yang berwenang dengan berpegang pada peraturan yang telah diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. (d) Inisiatif, yaitu Inisiatif adalah berbagai hal yang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam organisasi pelayanan publik merupakan daya tanggap negara atau pemerintahan akan kebutuhan masyarakat yang mendesak. Karena hal tersebut, kriteria dari organisasi secara keseluruhan harus dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap. Dari berbagai indikator yang ada, peneliti menggunakan indikator Prawirosentono (1999) sebagai pisau analisis dalam penelitian ini. Dalam Prawirosentono (1990) mengungkapkan bahwa indikator dalam kinerja pegawai dibagi menjadi 4 (empat) yaitu efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin dan inisiatif.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam Moleong (2011:16) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dengan konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Metode deskriptif kualitatif adalah tahap yang dilakukan oleh peneliti belum membawa

masalah yang akan diteliti, maka peneliti melakukan penjelajahan umum, dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan ” (Sugiyono, 2010:230). Sementara itu dalam Tohardi (2012:20) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan situasi tertentu, sikap, perilaku, pandangan dan fenomena, proses yang berlangsung dalam masyarakat, peneliti berusaha mengumpulkan fakta untuk mengembangkan konsep, model namun tidak bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis.

Dengan pendekatan deskriptif ini, peneliti ingin mengidentifikasi dan mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara.

Tempat penelitian adalah lokasi dimana peneliti melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara. Adapun waktu peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah dimulai dari 19 Januari 2013 yakni sejak diujukannya judul penelitian kepada pihak pengelola dan kemudian akan berakhir saat data di lapangan sudah tidak terdapat penyimpangan dan tidak ditemukannya permasalahan yang baru lagi.

Salah satu ciri utama penelitian kualitatif adalah manusia sangat berperan dalam keseluruhan proses penelitian, termasuk dalam pengumpulan data, bahkan peneliti itu sendiri adalah instrumennya (Moleong, 2006 : 241). Peneliti sebagai *human instrument* yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memiliki informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data

dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2011:222). Adapun alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tape recorder*, pedoman wawancara dan alat pencatatan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Selanjutnya teknik analisis data Menurut Bogdan, analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami dan temuan dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2010:244). Dalam pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis data dapat diperoleh untuk mengetahui tentang kinerja pelayanan kesehatan, untuk mendapatkan berbagai fakta dan temuan dari penelitian tersebut. Adapun dalam penelitian ini dilakukan dengan proses analisis yaitu dengan analisis data selama dilapangan dan analisis data setelah dikumpulkan. Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Hal tersebut sesuai dengan Miles dan

Huberman, yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga tersebut menjadi data jenuh (Sugiyono, 2010:246) yang antara lain Reduksi Data, Pengajian Data dan Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Teknik keabsahan suatu data dalam kualitatif dapat dilihat dari tingkat validitas dan reliabilitas data untuk menghasilkan kredibilitas data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat mengabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang telah ada (Sugiyono, 2010:241). Dengan menggunakan teknik triangulasi maka peneliti mengumpulkan data dan menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber. Dalam teknik triangulasi data ini peneliti bisa memperoleh data untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siduk.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siduk
 - a. Dapat diartikan bahwa efektivitas dari kinerja pegawai dapat diartikan bila tujuan dari organisasi bisa dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan organisasi. Agar suatu tujuan tercapai, diperlukan berbagai hal

yang berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab dari setiap pegawai. Indikator efektifitas dalam pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas sudah tercapai, walaupun terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan saran dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan kesehatan. Sedangkan, dalam efisiensi dalam kinerja pegawai dari suatu indikator kinerja pegawai, dapat diartikan sebagai keberhasilan suatu organisasi

dalam melakukan pelayanan publik. Hal tersebut yang belum sesuai dengan pengertian yang ada. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pegawai dirasakan kurang optimal. Kendala-kendala tersebut kurangnya tenaga medis yang ada dalam di Puskesmas Siduk, sehingga mengakibatkan para pasien beralih ke Klinik Swasta. Kendala lain adalah pencapaian target yang ada dalam visi dan misi tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang berakibat dari kurangnya tenaga medis yang ada. Sehingga hal tersebut menghambat indikator efisiensi pegawai dalam pelayanan kesehatan.

- b. Indikator otoritas dan tanggung jawab, suatu tanggung jawab dan otoritas sudah bisa dimiliki oleh setiap pegawai yang ada. Dalam mewujudkan tingkat otoritas dan tanggung jawab tersebut kurang mendapatkan respon dari masyarakat, karena para masyarakat di daerah binaan tersebut masih banyak belum percaya pada pengobatan medis, tetapi mereka masih banyak percaya pada pengobatan alternatif. Kendala lain yang ada didalam suatu otoritas adalah para pegawai masih kurang memahami akan suatu tugas dan tupoksi yang ada oleh para pegawai, sehingga terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Dari hal-hal tersebutlah yang mengakibatkan para pegawai dalam pencapaian tanggung jawab dan otoritas dalam pencapaian target tersebut sangat sulit dicapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- c. Indikator disiplin yang berhubungan dengan sikap yang diambil para individu

sendiri harus taat dan patuh peraturan yang telah berlaku didalam organisasi tersebut. Dalam permasalahan pegawai di Puskesmas Siduk yaitu para pegawai tidak masuk kantor sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, hal tersebut disebabkan oleh jarak tempat tinggal dan tempat kerja mereka yang jauh. Hal tersebutlah yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan kesehatan, dikarenakan para masyarakat harus menunggu para tenaga medis untuk melakukan pelayanan kesehatan.

- d. Faktor inisiatif yang dimiliki oleh pegawai yang ada dalam puskesmas sudah cukup baik, walaupun kadang ada terdapat komunikasi yang kurang baik antara para pegawai yang berakibat suatu daya tanggap tersebut kerang berjalan dengan lancar. Serta hal lain yang menjadi faktor lain yang menjadi penghambat adalah kesadaran para pegawai itu sendiri dalam melakukan tindakan terhadap para pasiennya.

2. Keterbatasan Studi

Selama melakukan penelitian tentang Kinerja Pegawai dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siduk di Kabupaten Kayong Utara., peneliti terdapat berbagai kendala-kendala yang menghambat. Kendala yang ditemukan peneliti ada yang dapat diatasi oleh peneliti setelah dilakukan suatu penelitian dan setelah berkonsultasi dengan dosen, dan ada pula yang tidak dapat diatasi oleh peneliti yang mana hal tersebut pada akhirnya menjadi keterbatasan penelitian.

Adapun keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah : (a) Peneliti menyadari bahwa terdapat keterbatasan dari paradigma, model penelitian dan keterbatasan suatu tema atau topik penelitian, keterbatasan dalam melakukan wawancara, teknik pengumpulan data dan analisis data yang tidak disadari lebih peneliti, (b) Sebagai pihak narasumber ialah para tenaga medis yang melakukan pelayanan kesehatan yang memiliki kesibukan tersendiri, sehingga waktu untuk wawancara tidak maksimal dan hasil yang adapun kurang maksimal, (c) Sulitnya mencari indikator kinerja pegawai yang cocok untuk dijadikan suatu indikator dalam pengukuran suatu kinerja pegawai, (d) Waktu peneliti yang sangat terbatas, dikarenakan izin yang diberikan oleh pihak pengasuh dan pengelola untuk melakukan penelitian dilapangan sangat singkat yakni hanya 14 (empat belas) hari, (d) Keterbatasan ruang gerak peneliti, dimana peneliti tinggal diasrama sehingga sulit untuk keluar dan mencari literatur.

3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran aparatur pemerintah di lingkungan Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dan kemudian telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Afifuddin, Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia.

Buku profil Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara. 2012. Sukadana : Puskesmas Siduk.

Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.

Kabupaten Kayong Utara Dalam Angka 2012. 2012. Kayong Utara : Badan Pusat Statistik Kabupaten Kayong Utara.

Mardiasmo. 2004. *Memperkokoh Otonomi Daerah, Kebijakan, Evaluasi dan Saran*. Yogyakarta : UII Press Yogyakarta.

Melelong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Profil Puskesmas Siduk Kabupaten Kayong Utara Tahun 2012.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif . Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.

Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Tohardi. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak : Prodi IP.

Dokumen resmi :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 Tentang Tujuan Pembangunan Kesehatan.

Artikel dalam website :

Wikipedia. 2012. *Pengertian dan Pelayanan Puskesmas*. Melalui http://id.wikipedia.org/wiki/Pusat_Kesehatan_Masyarakat [19/2/2013]

Makalah :

Isaura, Vanella. 2011. *“Faktor-Faktor Yang Brhubungan Dengan Kinerja Kader Posyandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Tarusan Kecamatan Koto XI Tarusan KabupatenPesisir Selatan, Melalui* <http://repository.unand.ac.id/17532/1/FAKTO R.pdf> [20/1/2013]

Baskoro, Pramudika Rendi. 2012. *Kualitas Pelayanan Prima Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, Melalui* <http://eprints.upnjatim.ac.id/3479/1/file1.pdf> [20/1/2013]





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : SAPRIANTI
NIM / Periode lulus : E42009027/ 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : saprianti14@gmail.com / 085346475229

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1),
menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas
Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
SIDUK KABUPATEN KAYONG UTARA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini,
Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk
pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet
atau media lain :

- ☐ fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala
bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 5 Februari 2014



H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D
NIP. 196202141986031001

(SAPRIANTI)