

## **KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DESA TENGIN BARU KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

**Heru Ekho Cahyadi<sup>1</sup>**

*Heru Ekho Cahyadi 2014, Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Desa Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.*

*Penelitian ini bertujuan dilakukan, guna mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Desa Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang ada saat pegawai memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepaku III Desa Tengin Baru.*

*Data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari penelitian langsung dilapangan berupa data dari wawancara langsung Informan terdiri dari, Petugas Kesehatan Puskesmas Rawat Inap, dan masyarakat/pasien (penerima pelayanan) dan yang menjadi key informan adalah Plt. Kepala Puskesmas Sepaku III Desa Tengin Baru serta data skunder, yaitu data yang diperoleh telaah pustaka, baik melalui buku-buku, jurnal, majalah, Koran, maupun akses internet yang sesuai dengan judul yang diangkat dalam penelitian ini. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing)..*

**Kata kunci:** *Kinerja Pegawai, Pelayanan, Rawat Inap*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : Herueko12@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia tidak terlepas dari sejarah perkembangan sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah “melindungi” masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan, kesehatan adalah hak asasi manusia yang juga tercantum dalam UUD 1945. Pemerintah mengembangkan infrastruktur masyarakat di berbagai tanah air untuk melaksanakan kewajiban melindungi masyarakat dari gangguan kesehatan. Program kesehatan yang dikembangkan adalah sangat dibutuhkan oleh masyarakat (*public health services*) terutama oleh penduduk miskin (A.A. Gde Muninjaya, 2004:35).

Sebagai aparatur seharusnya mampu menghindarkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima di masyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang baik, hendaknya setiap aparatur dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik, dan hal tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan masyarakat yang baik dan memuaskan. Bahkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, justru dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan berimplikasi pada keberhasilan sebuah organisasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mustopadidjaja (2001:7) bahwa kinerja aparatur yang baik merupakan indikator keberhasilan sebuah organisasi (Negara). Dengan demikian cukup beralasan, jika pemerintah menekankan pada lingkungan kerja organisasi publik agar kinerja aparatur lebih ditingkatkan. Peningkatan kinerja aparatur merupakan langkah positif dalam rangka terciptanya tata pemerintahan yang baik (Good Governance).

Dalam mencapai kinerja pegawai, faktor sumber daya manusia sangat dominan pengaruhnya. Sumber daya manusia berkualitas dapat dilihat dari hasil kerjanya, dalam kerangka profesionalisme kinerja yang baik adalah bagaimana seorang pegawai mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan organisasi atau tempatnya bekerja, misalnya bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar mengarah pada hasil kerja yang baik, karena manusia bisa menjadi pusat persoalan bagi organisasi atau instansi ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal. Sebaliknya manusia bisa menjadi pusat keberhasilan organisasi dan instansi manakala potensi mereka dikembangkan secara optimal.

Pelayanan publik 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 terbuka 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 di bidang 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”.

Begitu pentingnya masalah kinerja pegawai dalam proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan pasien rawat inap inilah yang mendorong penulis untuk menulis sebuah kajian ilmiah yang mendalam dengan mengangkat judul. Maka peneliti terdorong untuk melakukan kajian penelitian dengan judul penelitian : ***Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Desa Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.***

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Kinerja***

Secara etimologi, kata kinerja berarti suatu yang hendak dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Dalam *Dictionary Contemporary English Indonesia*, istilah kinerja digunakan bila seseorang menjalankan suatu proses dengan terampil sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada.

Kinerja dapat juga diartikan sebagai hasil atau prestasi yang dicapai oleh individu, unit, organisasi yang memiliki output yaitu kualitas dan kuantitas atau *the Degre Of Accomplishment*. Untuk mengetahui prestasi sebuah organisasi tentu memerlukan ukuran atau kriteria sebagai indikator keberhasilan yang ingin dicapai. Berman dalam keban (2008 : 209) mengartikan kinerja sebagai “Pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif untuk mencapai hasil”. Kinerja menurut Iskandar (2005:102) adalah “Suatu kemampuan dan keahlian seseorang dalam memahami tugas dan fungsinya dalam bekerja”. Kinerja juga merupakan alat ukur manajemen yang digunakan untuk menilai tingkat pertanggungjawaban seseorang dalam melakukan tugasnya (Wittaker dalam Achmad. A, 2009:42).

### ***Pengukuran dan Penilaian Kinerja***

Untuk dapat melihat kinerja, dapat dilakukan suatu pengukuran kinerja, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mashun (2006), yaitu :

- 1) Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi
- 2) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran organisasi

Sedangkan menurut Wibowo (2007) pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan masyarakat sebagai konsumen terpenuhi
- 2) Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
- 3) Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja

- 4) Menetapkan arti pentingnya arti kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian
- 5) Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas
- 6) Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
- 7) Mengusahakan umpan balik mendorong usaha perbaikan

Dari pendapat di atas, pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat suatu rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dilakukan sesuai dengan jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kerja telah tercapai sesuai dengan yang di harapkan.

### ***Indikator Kinerja***

Indikator kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator dan penetapan pencapaian indikator kinerja (Pasolong, 2007: 182).

Menurut Agus Darma, mengatakan bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, adalah mutu yang dihasilkan. Mencerminkan pengukuran tingkat “kepuasan“, yakni seberapa baik penyelesaiannya.
3. Ketepatan waktu, adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus penyelesaian suatu kegiatan.

### ***Konsep Pelayanan***

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*).

Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan “pelayanan adalah setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

### ***Konsep Kualitas Pelayanan***

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : performance (kinerja), reability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*) (Sinambela, 2010:6).

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (Meets Agreed Terms and Changes).

Oliver (dalam Koentjoro, 2007:10) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan .

Seperi yang dikemukakan Kasmir dalam Harbani (2007:133) bahwa “pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan”.

### ***Pelayanan Rawat Inap***

Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit atau puskesmas yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya. Menurut Simamora (2004), bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap mengalami tingkat proses transformasi, yaitu :

- 1) Tahap *Admission*, yaitu pasien dengan penuh kesabaran dan keyakinan dirawat tinggal dirumah sakit atau puskesmas.
- 2) Tahap *Diagnosis*, yaitu pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosis nya.
- 3) Tahap *treatment*, yaitu berdasarkan diagnosis pasien dimasukkan dalam program perawatan dan terapi
- 4) Tahap *Inspection*, yaitu secara terus menerus diobservasi dan dibandingkan pengaruh serta respon pasien atas pengobatan
- 5) Tahap *Control*, yaitu setelah dianalisa kondisinya, pasien dipulangkan. Pengobatan diubah atau diteruskan, namun dapat juga kembali ke proses untuk didiagnosa ulang.

Jadi rawat inap adalah pelayanan pasien yang perlu menginap dengan cara menempati tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosa dan terapi bagi individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis atau

rehabilitasi medik atau pelayanan medik lainnya dan memerlukan pengawasan dokter dan perawat serta petugas medik lainnya setiap hari.

### ***Kualitas Pelayanan Rawat Inap***

Bahwa kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit dan Puskesmas dapat diuraikan dari beberapa aspek, diantaranya adalah:

- 1) Penampilan keprofesian atau aspek klinis  
Aspek ini menyangkut pengetahuan, sikap dan perilaku dokter dan perawat dan tenaga profesi lainnya.
- 2) Efisiensi dan efektivitas  
aspek ini menyangkut pemanfaatan semua sumber daya di rumah sakit agar dapat berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Keselamatan pasien  
Aspek ini menyangkut keselamatan dan keamanan pasien.
- 4) Kepuasan pasien  
Aspek ini menyangkut kepuasan fisik, mental dan sosial pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya.  
(<http://www.andi.stk31.com/kualitas-pelayanan-rawat-inap-di-puskesmas/html>)

### ***Jenis Pelayanan Kesehatan di Kelas Rawat Inap***

Jenis pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit atau puskesmas adalah :

- 1) Pelayanan Tenaga Medis  
Tenaga medis merupakan unsur yang memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medik kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya, menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien dari rumah sakit. Perilaku dokter dalam aspek manajemen, manajemen lingkungan sosial, manajemen psikologi dan manajemen terpadu, manajemen kontinuitas dan koordinasi kesehatan dan penyakit harus mencakup beberapa hal, yaitu :
  - a) Ketepatan diagnosis
  - b) Ketepatan dan kecukupan terapi
  - c) Catatan dan dokumen pasien yang lengkap
  - d) Koordinasi perawatan secara kontinuitas bagi semua anggota keluarga.
- 2) Pelayanan Tenaga Perawat  
Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan perawatan di rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit secara menyeluruh, yang sekaligus merupakan tolok ukur

keberhasilan pencapaian tujuan rumah sakit, bahkan sering menjadi faktor penentu citra rumah sakit di mata masyarakat. Keperawatan sebagai suatu profesi di rumah sakit yang cukup potensial dalam menyelenggarakan upaya mutu, karena selain jumlahnya yang dominan juga pelayanannya menggunakan metode pemecahan masalah secara ilmiah melalui proses keperawatan.

(<http://www.andi.stk31.com/kualitas-pelayanan-rawat-inap-di-puskesmas/html>)

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yakni mendapatkan gambaran menyeluruh terhadap objek penelitian yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2009:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Menurut Moleong (2006) 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 dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang dialami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis sumber data, yakni data primer dan data skunder, dengan penentuan sumber data menggunakan teknik purposive sampling. Menurut sugiyono (2007:30) purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Lebih lanjut menurut Subagyo (2004:31) purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan berdasarkan pertimbangan ditentukan sendiri oleh peneliti.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Desa Tengin Baru Kabupaten Penajam Paser Utara dan untuk memperoleh data penulis telah menentukan responden yang terdiri dari : Kepala Puskesmas Desa Tengin , Pimpinan Tata Usaha (TU) puskesmas, Petugas Puskesmas Desa Tengin Baru dan Pasien yang sedang menjalani rawat inap dan yang telah usai menjalani rawat inap. Dan untuk menggumpulkan data maka penulis menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Dan setelah data terkumpul maka dilakukan analisis data dengan menggunakan metode analisis data kualitatif model interaktif yang meliputi : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Hasil Penelitian**

### **a. Kerjasama**

kerjasama pegawai dari beberapa indikator penilaian yang memberikan pelayanan saat bergiliran untuk melakukan perawatan kesehatan terhadap pasien rawat inap sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada

masyarakat dilihat dari adanya pengecekan secara berkala untuk perkembangan pasien yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Tengin Baru.

antara kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pasien rawat inap berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa pegawai puskesmas pada umumnya memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pasien agar mendapat predikat memuaskan oleh masyarakat. Tingkat kepercayaan dan kepuasan dari pasien sebagai tolak ukur bahwa bahwa para pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan baik dalam halnya melayani dan merawat pasien.

### ***b. Kedisiplinan***

Disiplin kerja petugas Puskesmas Desa Tengin Baru sudah cukup baik hanya saja belum maksimal hal tersebut dapat dilihat dimana hanya sebagian pegawai yang memiliki disiplin dalam menjalankan tugasnya terutama yang bertempat tinggalnya dekat dari puskesmas karena diwajibkan pukul 08.00 sudah standby sehingga petugas dapat datang tepat waktu kemudian kedisiplinan petugas di Puskesmas Sesayap Hilir dapat dilihat dari keseragaman dalam menggunakan pakaian dinas pada saat jam kerja dan datang ke Puskesmas tepat pada waktunya.

disiplin kerja pegawai di Puskesmas masih perlu ditingkatkan karena masih ada pegawai yang tidak berada di tempat pada saat jam dinas petugas jaga yang mengakibatkan pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan pengetahuan tentang perkembangan kesehatannya serta akan perlu ketaatan waktu kerja, yaitu penggunaan waktu kerja yang sesuai dengan aturan, karena akan mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

### ***c. Tanggung jawab***

Tanggung jawab dalam hal ini adalah ketrampilan serta kemampuan seorang pegawai menjalankan tugas pokok serta perintah pimpinan dengan sebaik-baiknya. Khususnya pegawai Puskesmas Sepaku III , yang mempunyai tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dituntut memberikan pelayanan terbaik.

Begitu halnya Kinerja pegawai puskesmas sepaku III, memberikan pelayanan kesehatan penuh dengan tanggung jawab, dengan pernyataan dari hasil wawancara beberapa pasien menjalani rawat inap di puskesmas Sepaku III sebagai patok bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan dirawat inap berjalan dengan baik ,dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun ada kendala seperti padam lampu, yang dilontarkan oleh pasien Ibu Narno tapi itu letak kesalahan bukan dalam pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sepaku III jadi masih dimaklumi.

**Faktor-faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Puskesmas Desa Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara**



Bahwa dilihat hasil penelitian berdasarkan indikator penilaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada pasien rawat inap yaitu : Kerjasama, kedisiplinan serta tanggung jawab yang dilakukan para pegawai puskesmas Desa Tengin Baru ditemukan beberapa faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Puskesmas Desa Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

**a. Manajemen Kinerja pegawai, khususnya dalam menghadapi berbagai tantangan profesinya, kesiapan dan kemampuan kurang baik**

Sebagai penilaian kinerja pegawai puskesmas Desa Tengin Baru bahwa dalam upaya peningkatan manajemen pelayanan kesehatan , permasalahan kepegawaian yaitu pengisian DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) dengan penilaian Kesetiaan Prestasi kerja, Tanggung jawab, Ketaatan, Kejujuran, Prakarsa, Kerja sama, dan Kepemimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui perlu adanya penilaian kerja terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai agar meningkatkan kualitas kinerja pegawai puskesmas Sepaku III, sebagaimana kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau instansi.Oleh

karena itu, diperlukan Sumber Daya Manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

**b. Kurangnya tenaga kesehatan yang diperlukan**

Jumlah petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Sepaku III, Desa Tengin Baru dinilai masih kurang. Hal tersebut menjadi kendala bagi Puskesmas dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kurangnya Tenaga Medis yang menjadi problematika berpengaruh pada kegiatan yang ada Di Puskesmas Sepaku III, banyak masyarakat yang berobat, belum lagi ketika juga harus memberikan pelayanan diluar seperti seperti memberikan pelayan di sekolah-sekolah, lingkungan masyarakat, sehingga dalam manajemen bingung untuk membagi waktunya.

kurangnya tenaga yang diperlukan dapat menentukan kualitas pelayanan puskesmas, ini berdampak bukan hanya dalam pelayanan rawat inap saja akan tetapi kepada seluruh pelayanan yang berada di Puskesmas Sepaku III, yang memerlukan tenaga kesehatan yang lebih.

**c. Ketepatan waktu pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana memberikan pelayanan tidaklah disiplin.**

Pelayanan masyarakat merupakan tugas utama yang harus dilakukan oleh aparat pemerintah. Oleh karena itu, kinerja aparat pemerintah harus diukur berdasarkan kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan terutama berkaitan,

dengan adanya kepastian hukum, ketepatan, cepat waktu, keadilan transparansi, keamanan dan sejumlah indikator kepuasan lainnya. Tentunya dalam ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dalam konsistensi waktu yang ditentukan sebagaimana diperlukan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan 24 jam kepada masyarakat.

disimpulkan bahwa ketaatan waktu kerja masih kurang disiplin, dikarenakan hal beberapa faktor yaitu terbatas tenaga kesehatan pada puskesmas untuk bergantian tugas jaga dan kurangnya kesadaran diri petugas kesehatan akan mematuhi aturan walaupun pada halnya dilakukan tidak sengaja karena ada keperluan yang mendesak, tentunya ini bisa diatasi dengan kerjasama keduabelah pihak oleh petugas jaga yang mendapatkan giliran jaga.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Desa Tengin baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai berikut :

1. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepaku Desa Tengin baru di simpulkan bahwa kerja sama, tanggung jawab dan kedisiplinan para pegawai di nilai baik dengan uraian sebagai berikut, Kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan tugas kerja dalam pelayanan rawat inap sudah cukup baik menurut penilaian para pasien, sebagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pasien rawat inap berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa pegawai puskesmas pada umumnya memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pasien agar mendapat predikat memuaskan oleh masyarakat. Tingkat kepercayaan dan kepuasan dari pasien sebagai tolak ukur bahwa bahwa para pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan baik dalam halnya melayani dan merawat pasien. Tanggung jawab Pegawai Puskesmas dalam melayani penyelenggaraan pelayanan kesehatan pasien rawat inap dinilai baik, besarnya tanggung jawab pegawai puskesmas yang dibebani dengan berbagai tugas dan pekerjaan dengan kesanggupan dan ketulusan dari dalam diri setiap pegawai , dengan 3 (tiga) aspek dinilai kejujuran seorang pegawai, kedisiplinan, serta ketaatan menunjukkan menjunjung besarnya tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Begitu halnya Kinerja pegawai puskesmas sepaku III, memberikan pelayanan kesehatan penuh dengan tanggung jawab, dengan pernyataan dari hasil wawancara beberapa pasien menjalani rawat inap di puskesmas Sepaku III sebagai patok bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan dirawat inap berjalan dengan baik ,dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun ada kendala seperti padam lampu, yang dilontarkan oleh pasien Ibu Narno tapi itu letak kesalahan bukan dalam pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sepaku III jadi masih dimaklumi.
2. Kedisiplinan dalam penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan khususnya pelayanan kesehatan pasien rawat inap di puskesmas desa tengin baru kurang

maksimal di karenakan masih ada pegawai yang lambat dalam memenuhi tugas untuk sebagai perawat jaga dan sering tidak ada di tempat serta pulang sebelum jam pulang dinas.

3. Faktor-faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Puskesmas Desa Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara
  - a. Manajemen Kinerja pegawai, khususnya dalam menghadapi berbagai tantangan profesinya, kesiapan dan kemampuan kurang baik. perlu adanya penilaian kerja terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai agar meningkatkan kualitas kinerja pegawai puskesmas Sepaku III, sebagaimana kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau instansi. Oleh karena itu, diperlukan Sumber Daya Manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.
  - b. kurangnya tenaga yang diperlukan dapat menentukan kualitas pelayanan puskesmas, ini berdampak bukan hanya dalam pelayanan rawat inap saja akan tetapi kepada seluruh pelayanan yang berada di Puskesmas Sepaku III, yang memerlukan tenaga kesehatan yang lebih.
  - c. Ketepatan waktu pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana memberikan pelayanan tidaklah disiplin. bahwa ketaatan waktu kerja masih kurang disiplin, dikarenakan hal beberapa faktor yaitu terbatas tenaga kesehatan pada puskesmas untuk bergantian tugas jaga dan kurangnya kesadaran diri petugas kesehatan akan mematuhi aturan walaupun pada halnya dilakukan tidak sengaja karena ada keperluan yang mendesak, tentunya ini bisa diatasi dengan kerjasama keduabelah pihak oleh petugas jaga yang mendapatkan giliran jaga.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Puskesmas Desa Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai berikut :

1. Pegawai dan Tenaga Kesehatan Puskesmas Sepaku III, Desa Tengin Baru agar lebih meningkatkan keprofesionalisme dalam menjalankan tugas, fungsi, dan wewenang dengan cara mengikuti bentuk diklat atau seminar tentang pelayanan atau seminar enterpriener yang di adakan oleh Dinas Kesehatan dan dilakukan serta dibimbing oleh orang atau lembaga legal yang berkompeten di bidangnya dalam perbaikan mutu kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan sebagai bentuk pengabdian aparatur Negara.

2. Perlunya pemberian reward atau penghargaan serta apresiasi bagi pegawai yang bekerja telah sesuai dengan prinsip serta azas dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar ketentuan yang ada. Dalam pengembangan manajemen kualitas pelayanan berkaitan dengan prinsip-prinsip, azas-azas, strategi, dan evaluasi pengukuran kinerja pelayanan akan cenderung diperbaharui sesuai dengan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur.

Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara perlu meningkatkan aparatur – aparatur tenaga kesehatan karena terbatasnya tenaga kesehatan dan hasil mutu pelayanan kurang memuaskan. Sehingga perlunya tenaga kesehatan yang memadai yang berdaya guna untuk bekerja dibalai kesehatan dan karena masyarakat lebih butuh mendapatkan pelayanan baik ketika mereka berobat ke Puskesmas, yaitu dengan cara mengajukan permohonan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara untuk menambah jumlah Dokter atau Tenaga Ahli Kesehatan khususnya untuk Puskesmas Sepaku Tiga mengingat luasnya wilayah kerja serta besarnya tanggung jawab pihak puskesmas dalam menjaga dan meningkatkan mutu kesehatan bagi masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amins, Acmaad. 2009. Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah. Yogyakarta : Laksbang
- Harbani, Pasolong. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung : ALFABETA
- Mahsun, M. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : BPEE
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Reflika Aditama
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Moeleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosda
- Wahyudi, Bambang. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : CV. Sulita Bandung
- Sugiyono. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- S. Suarli. 2008. Manajemen Keperawatan. Jakarta : Erlangga
- Simamora, Henry. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : STIE YPKN

#### **Dokumen**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian