

## **KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS RAWAT INAP KELURAHAN MAKROMAN KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA**

**Ilham Heru Sumantri<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Ilham Heru Sumantri, Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, dibawah bimbingan yang saya hormati Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Hj. E. Letizia Dyastari, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai sebagai pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja pegawai puskesmas.*

*Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, sumber data yang diperoleh dari data primer yaitu melakukan wawancara dengan informan dan data sekunder yang berasal dari arsip dan dokumen-dokumen Puskesmas Rawat Inap. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis interaktif yang merupakan rangkaian dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi data. Fokus penelitian dalam skripsi ini mengenai kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang meliputi kualitas kinerja pegawai, kemampuan pegawai, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, kerjasama antar pegawai dan kedisiplinan pegawai serta faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai.*

*Berdasarkan penelitian dilapangan bahwa Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dapat dikatakan cukup baik dapat tercermin dari kualitas kinerja pegawai, kemampuan pegawai, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, kerjasama antar pegawai dan kedisiplinan pegawai yang sudah terlaksana dengan baik walaupun masih adanya pegawai yang kurang teliti dan kurang disiplin. Faktor pendukung kinerja pegawai yaitu suasana yang kondusif dan adanya kerjasama antar pegawai, sedangkan faktor penghambat kinerja pegawai yaitu kurangnya pelatihan teknis dan kurangnya kesadaran pegawai dalam mentaati ketentuan jam kerja.*

**Kata Kunci :** *Kinerja, Pegawai Puskesmas, Pelayanan Kesehatan Masyarakat*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ilhamheru@gmail.com

## **Pendahuluan**

Kinerja pegawai merupakan kemampuan seseorang pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu didalam sebuah organisasi yang diharapkan mampu menjalankan tanggung jawabnya demi tercapainya suatu tujuan. Puskesmas Rawat Inap merupakan sarana atau organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang didalamnya terdapat konsep akuntabilitas dan juga sebagai pusat pengembangan kesehatan serta membina peran serta masyarakat secara terpadu dan menyeluruh. Ketika penulis melakukan observasi, penulis melihat ada beberapa masalah/fenomena yang muncul diantaranya pegawai datang terlambat, pegawai sedang berdiskusi di kantin, keluar pada saat jam dinas dengan alasan menghadiri acara, keluar jam dinas dengan alasan makan diluar, dan pulang belum waktunya dengan alasan menjemput anaknya pulang sekolah. Sehingga puskesmas ini belum mencerminkan kinerja yang optimal sehingga masyarakat merasa kecewa.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis bermaksud menuangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul penelitian mengenai “Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelrahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Definisi Kinerja Pegawai***

Menurut Mangkunegara (2000:67), istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kinerja) hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi dengan demikian kinerja (*performance*) adalah hasil yang sudah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Menurut Simamora (2004:327) kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan-persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya akan tercermin dari keluaran (output) yang dihasilkan baik jumlah maupun kualitasnya.

Menurut Veithzal Rivai (2005:14) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Sinambela (2006:136) kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan juga sebagai bahan evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Dua konsep tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini

akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang telah ditetapkan secara bersama-sama.

### ***Indikator Kinerja***

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (dalam Pasolong, 2008:177-178), adalah ukuran kuantitatif dan ukuran kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan :

1. Indikator masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan, atau peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.
2. Indikator keluaran (*output*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik.
3. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya berkeluaran kegiatan pada jangka menengah (efek samping).
4. Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang berkaitan dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan

### ***Pengukuran Kinerja***

Menurut Keban (2004:109) mengatakan bahwa pengukuran kinerja harus dilihat sebagai upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi diinstansi pelayanan publik. lebih lanjut beliau mengatakan bahwa dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

Menurut Pasolong (2008:182) pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja.

### ***Kedisiplinan Kerja***

Menurut Fathoni (2006:172) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Disiplin juga dapat diartikan bilamana kariawan datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua aturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Dalam hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (dalam Mangkunegara 2000:67) merumuskan bahwa:

*Human Performance* = *Ability x Motivation*

*Motivation* = *Attitude x Situation*

*Ability* = *Knowledge x Skill*

#### 1. Faktor kemampuan (*Ability*)

Secara Psikologis, kemampuan (*Ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki *IQ* diatas rata-rata (*IQ* 110 - 120) apalagi *IQ superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

#### 2. Faktor motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijaksanaan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

### **Pelayanan**

Menurut A.S Moenir (2005:16) menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2006:172) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki sejumlah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

### ***Pelayanan Prima***

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi pelayanan standar terhadap permintaan pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standar adalah kualitas adalah suatu produk yang diharapkan oleh pelanggan dalam pelayanan prima terdapat dua hal yaitu antara pelanggan dan kualitas. Pelayanan prima dapat diterapkan diberbagai organisasi pemerintahan atau swasta.

Menurut Sinambela (2006:8) kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Terdapat beberapa variabel-variabel pelayanan prima dan penyelenggara pelayanan publik yaitu :

1. Pemerintahan yang berfungsi melayani
2. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan dan sarana yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk pelayanan publik
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena lebih abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka tidak dapat dikatakan tidak baik.

Menurut Sinambela (2006:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Antara Hak Dan Kewajiban

### ***Pedoman Umum Unit Pelayanan***

Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam KepMen Nomor 25 Tahun 2004, tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai unit pelayanan instansi pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan

4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Memampukan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

### ***Pelayanan Puskesmas***

Pelayanan Puskesmas merupakan suatu kegiatan didalam kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jenis pelayanan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas dan terdapat berbagai jenis-jenis pelayanan.

### ***Definisi Konseptual***

Definisi konseptual merupakan tahapan batasan istilah yang diperlukan dalam penelitian ini. Dari beberapa pendekatan teori yang disajikan dalam teori dan konsep, maka yang dimaksud “Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap adalah suatu kegiatan/pekerjaan yang dilakukan oleh Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kota Samarinda berdasarkan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara legal dapat dinilai berdasarkan kualitas, kemampuan, ketepatan waktu, kerjasama dan disiplin untuk mencapai tujuan sebagai pelayanan kesehatan masyarakat sesuai dengan peraturan dan ketentuan pelayanan yang sudah ditetapkan.

### ***Metode Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif yang diterapkan untuk menggambarkan keadaan-keadaan secara nyata tentang kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda serta faktor-faktor pendukung dan penghambat.

Menurut Moleong (2008:6) penelitian kualitatif ialah suatu penelitian yang bermaksud untuk mengetahui fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya secara *holistik* (utuh)

Jadi dalam Artikel ini penulis berupaya memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat tentang kondisi yang ada pada lokasi penelitian mengenai objek yang diteliti, dimana dikemukakan juga fakta yang berhubungan dengan kondisi tersebut dan berdasarkan fakta-fakta yang ada akan diambil suatu kesimpulan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Kinerja Pegawai***

Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan juga sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kedua konsep tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang telah ditetapkan secara bersama-sama (Sinambela, 2006:136).

Kinerja pegawai merupakan suatu tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan, suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Untuk mengetahui kinerja pegawai perlu adanya pengukuran kinerja yaitu untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan, program atau kebijakan sesuai dengan sasaran tujuan yang telah ditetapkan. Secara umum tolak ukur yang digunakan untuk menilai kinerja yaitu kualitas, kemampuan, ketepatan waktu, kerjasama antar pegawai dan disiplin kerja pegawai.

### ***1. Kualitas Kinerja Pegawai***

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas kerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yang telah memenuhi persyaratan, spesifikasi dan harapan yang telah ditetapkan. Kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari adanya kemampuan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan, tercapainya suatu tujuan secara efektif dan efisien, serta kecapan yang ditunjukkan dalam menjalankan suatu pekerjaannya. Jika kualitas itu pada hasil kerja maka indikator yang digunakan untuk melihat kualitas pekerjaan yaitu dari ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kerapian (Mangkunegara, 2003:69).

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Rawat Inap Makroman, jika dilihat dari segi kualitas kerja berkaitan dengan ketepatan waktu, ketelitian, dan keterampilan dapat dikatakan cukup berkualitas, dikarenakan masih ada pegawai yang masih kurang teliti dan

melakukan kesalahan dan presentasinya lebih banyak pegawai yang berkualitas dibandingkan yang tidak.

## **2. Kemampuan Pegawai**

Kemampuan/kompetensi adalah kemampuan bersikap, berfikir dan bertindak secara konsisten sebagai perwujudan dari pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki. Kemampuan dapat bersumber dari pendidikan, pengalaman, pelatihan dan pengembangan yang pernah diikuti. Jika dikaitkan dengan kemampuan pegawai yang ada di Puskesmas Rawat Inap Makroman dalam menyelesaikan pekerjaan, bahwa kemampuan pegawai telah sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimiliki.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan pegawai yang ada di Puskesmas Rawat Inap dalam menyelesaikan setiap tugas telah sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang memiliki masing-masing individu. Meskipun tidak semua kemampuan dimiliki sesuai dengan disiplin ilmu yang telah ditempuh, karena kemampuan tidak hanya dapat diperoleh melalui pendidikan formal namun pendidikan non formal juga dapat menunjang kemampuan pegawai secara pribadi dalam menyelesaikan tugasnya.

## **3. Ketepatan Waktu Menyelesaikan Pekerjaan**

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan faktor utama dalam pelayanan, semakin lama tugas yang diembankan itu dikerjakan maka akan semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat keefektivitasan kerja karena memakan waktu yang lama.

Puskesmas Rawat Inap mempunyai standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang disusun dalam Standar Operasional Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat tarik kesimpulan bahwa pegawai Puskesmas Rawat Inap Makroman dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dengan baik, karena waktu yang digunakan untuk menyelesaikan satu pekerjaan 3 menit sampai 10 menit.

## **4. Kerjasama Antar Pegawai**

Kerjasama adalah kemampuan seseorang pegawai untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang ditentukan, sehingga tercapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Puskesmas Rawat Inap Makroman dapat mampu bekerjasama dengan baik dalam bentuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan saling mengisi apabila ada pegawai yang berhalangan hadir maka pegawai yang lain bersedia mengerjakannya. Dengan adanya kerjasama antar seluruh pegawai maka akan menciptakan suasana kerja yang kondusif yang dapat memacu pegawai untuk lebih bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### **5. Kedisiplinan Pegawai**

Kedisiplinan pegawai diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 dalam pasal 3 angka 11 memuat tentang masuk kerja dan mentaati jam kerja. Yang dimaksud kewajiban untuk “masuk kerja dan mentaati ketentuan jam kerja” adalah setiap PNS wajib datang, melaksanakan tugas, dan pulang sesuai dengan ketentuan jam kerja serta tidak berada di tempat umum bukan karena dinas, serta kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Disiplin juga dapat diartikan bilamana kariawan datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua aturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin pegawai perlu ditingkatkan lagi, karena masih kurang mentaati/mematuhi ketentuan jam kerja yang sudah ditetapkan. Namun dengan alasan tertentu Pimpinan Puskesmas memberikan toleransi terhadap pegawai dengan catatan telah menyelesaikan pekerjaannya.

#### **Faktor Pendukung Kinerja Pegawai**

1. Lingkungan Kerja Yang Kondusif
2. Kerjasama Antar Pegawai

#### **Faktor Penghambat Kinerja Pegawai**

1. Kurangnya Pelatihan Teknis
2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat Dalam Mematuhi Ketentuan Jam Kerja

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan ini bertujuan untuk memberikan jawaban atas rumusan masalah serta tujuan penelitian yang ingin dicapai. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan BAB IV serta mengacu pada beberapa teori, maka penulis dapat mengambil kesimpulan penelitian bahwa “Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda” dapat dikatakan sudah cukup baik dan dapat dilihat dari segi kualitas kinerja pegawai, kemampuan pegawai, ketepatan waktu pegawai, kerjasama antar pegawai, dan kedisiplinan pegawai.

1. Kualitas kinerja pegawai Puskesmas Rawat Inap Makroman apabila dikaitkan dengan ketepatan waktu, ketelitian, keterampilan, dan kerapian dapat dikatakan berhasil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kemampuan pegawai Puskesmas Rawat Inap sudah sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki masing-masing pegawai terlihat dari pendidikan formal dan non formal yang pernah diikuti dalam menunjang rutinitasnya.
3. Ketepatan waktu pegawai Puskesmas dalam menyelesaikan pekerjaan telah sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh organisasi.

4. Kerjasama antar pegawai juga sangat baik dan solid demi tercapainya suatu tujuan organisasi.
5. Kedisiplinan pegawai Puskesmas Rawat Inap kurang terlaksana dengan baik karena masih lemahnya kesadaran pegawai dalam mematuhi ketentuan jam kerja yaitu masuk kerja terkadang terlambat dan pulang kerja lebih cepat.

Faktor pendukung kinerja pegawai Puskesmas Rawat Inap Makroman :

1. Lingkungan kerja yang kondusif
2. Kerjasama antar pegawai

Faktor penghambat kinerja pegawai Puskesmas Rawat Inap Makroman :

1. Kurangnya pelatihan teknis
2. Kurangnya kesadaran pegawai mematuhi ketentuan jam kerja

Berdasarkan uraian diatas, maka kinerja pegawai Puskesmas Rawat Inap Makroman sudah mencerminkan gambaran dari sekian banyaknya Puskesmas yang ada diseluruh wilayah Indonesia dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh dan terpadu serta efektif dan efisien. Sehingga masyarakat merasa terbantu dan terpenuhi kebutuhannya dalam mengatasi persoalan yang berkaitan dengan kesehatan demi tercapainya kesejahteraan secara merata tanpa adanya bentuk diskriminasi.

### **Saran-Saran**

Sesuai dengan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan semua pegawai harus diberikan kesempatan mengikuti pelatihan-pelatihan teknis guna meningkatkan keterampilan, meningkatkan kualitas kerja pegawai, dan meminimalisir terjadinya kesalahan karena kurang ketelitian.
2. Diharapkan kedisiplinan pegawai Puskesmas Rawat Inap lebih ditingkatkan dalam mentaati ketentuan waktu jam kerja. Dan mempertegaskan sanksi atau hukuman bagi yang terlambat masuk kerja, dan pulang lebih cepat.

### **Daftar Pustaka**

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2003. *Perencanaan Dan Pengembangan SDM*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2008. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Fathoni, Abdurrahmad, 2006. *Organisasi Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Rinerka Cipta. Jakarta.
- Husaini, Usman, 2003. *Metodelogi penelitian sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.

- Keban, Yeremias T, 2004. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep Teori Dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Muchdarsyah, Sinungan, 2000. *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Miles, B. Matthew & A. Michael Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir, A.S, 2005. *Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktik*. PT Grasindo. Jakarta.
- Pasolong, Herbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabete. Bandung.
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rodidah, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Simamora, Hendry, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Veithzal Rivai & Ahmad Fauzi, 2005. *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Jakarta.
- Zauhar Soesilo, 2002. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi Dan Strategi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

**Dokumen-dokumen :**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang *Pokok-Pokok Kepegawaian*. Indonesia. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintahan Daerah*. Indonesia. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang *Kesehatan*. Indonesia. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang *Disiplin Pegawai Negeri Sipil*. Indonesia. Jakarta.
- Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Prima
- KepMen Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan
- KepMen Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Penilaian Kualitas Pelayanan

**Sumber Internet:**

- <http://wikimedia.blogspot.com/defini-fungsi-tujuan-dan-tugas.html> (diakses 16 September 2014)