

KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN SANGATTA SELATAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

**Rosie Fitria Widianti¹, Dr. H. Muhammad Noor, M.Si², Dr. Rita Kala
Linggi, M.Si³**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai puskesmas di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur serta mengetahui faktor 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 dokumen dan arsip puskesmas. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis interaktif yang merupakan rangkaian proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi data. Fokus penelitian dalam skripsi ini mengenai kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan meliputi, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan penghambat kinerja pegawai. Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa kinerja pegawai puskesmas di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur sudah maksimal dapat tecermin dari kualitas kinerja pegawai yang dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara bersungguh-sungguh dan penuh dengan rasa tanggung jawab, kuantitas kerja pegawai dalam menjalankan program kegiatan puskesmas rata-rata mencapai target yang di tentukan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dapat di lihat dari pegawai yang dapat menyelesaikan pekerjaan mereka sesuai ketentuan puskesmas, dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di dukung dengan jumlah pegawai yang cukup shingga bisa dapat memaksimalkan pekerjaan yang diberikan. Faktor penghambat kinerja pegawai yaitu fasilitas kesehatan dan obat-obatan yang ada di puskesmas kurang, perlu penambahan genset dan dana operasional tidak sebanding dengan pengeluaran puskesmas.

Kata Kunci: Kinerja, pegawai, puskesmas, pelayanan, kesehatan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rosiev3a@gmail.com

² Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah yang tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Dalam angan setiap anggota masyarakat, negara akan melaksanakan fungsinya menyediakan kebutuhan hidup yang berkaitan dengan orang lain di sekelilingnya. Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan bersama itu sering diartikan sebagai “kebutuhan publik”. Salah satu contoh kebutuhan publik yang mendasar adalah kesehatan.

Upaya memberikan pelayanan kesehatan terhadap kesehatan pembangunan pada bidang kesehatan, yang sekaligus adalah bagian dari pada pembangunan nasional. Kesehatan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dari mutu kehidupan dalam pembangunan Nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya.

Undang-undang dasar kita, antara lain yang tercantum dalam pasal 28 ayat 1 dan pasal 34 ayat 2 telah menggariskan kewajiban Negara untuk menjamin bahwa setiap penduduk mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya. Dalam mencapai kinerja pegawai, faktor sumber daya manusia sangat dominan pengaruhnya. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari hasil kerjanya, dalam kerangka profesionalisme kinerja yang baik adalah bagaimana seorang pegawai mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengaruh pada terciptanya maksud dan tujuan organisasi atau tempatnya bekerja, misalnya bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar mengarah pada hasil kerja organisasi atau instansi ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal.

Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Secara umum disebutkan bahwa makin efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata, tidak ada diskriminasi sehingga pelayanan tersebut menjadi efektif dan efisien.

Puskesmas merupakan sarana atau organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang di dalamnya terdapat konsep akuntabilitas. Puskesmas sendiri adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, di samping itu memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Sesuai dengan Kebijakan Nasional Departemen Kesehatan sejak tahun 2004 perlu upaya revitalisasi puskesmas untuk mengembalikan peran dan fungsi puskesmas ke awal keberadaanya yaitu sebagai puskesmas yang selalu siap melayani masyarakat selama 24 jam sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat di wilayah kerjanya.

Puskesmas di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur adalah salah satu bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menjalankan fungsinya, yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Puskesmas Kecamatan Sangatta Selatan memiliki pegawai yang dikatakan cukup banyak, yaitu 47 orang. Dengan jumlah pegawai yang cukup banyak tersebut, merupakan salah satu faktor pendukung terciptanya suatu pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Akan tetapi saat ini banyak anggapan atau persepsi berkembang di masyarakat bahwa para pegawai puskesmas Sangatta Selatan belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan di Sangatta Selatan”, karena penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai puskesmas di Puskesmas Sangatta Selatan dalam melayani masyarakat. Bagaimana prestasi kerja yang dicapai, kedisiplinan dalam bekerja, kepribadian, serta tanggung jawab para pegawai Puskesmas dalam bekerja.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Rivai dan Basri dalam Achmad. A (2009:42) mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”.

Menurut Simamora (2003:45) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Sedangkan menurut Kemudian Mangkunegara (2007), menyatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya”.

Menurut Sinambela (2006:136) kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan juga sebagai bahan evaluasi terhadap pekerjaan yang di lakukan pegawai di bandingkan dengan kriteria yang telah di tetapkan 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 criteria pencapaiannya yang telah di tetapkan bersama-sama.

Indikator Kinerja

Hasibuan (2001:193) ukuran kinerja secara umum yang kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara umum yang kemudian

diterjemahkan ke dalam penilaian perilaku secara mendasar meliputi: (1) Kualitas kerja, (2) Kuantitas Kerja, (3) Pengetahuan tentang pekerjaan, (4) Pendapat atau pernyataan yang di sampaikan, (5) Keputusan yang diambil, (6) Perencanaan kerja, (7) Daerah organisasi kerja.

Penilaian Kinerja

R. Wayne (2008:257) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. Menurut Robbison (dalam Hanggraeni 2012:12) tujuan penelitian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Membuat keputusan dalam manajemen Sumber daya manusia seperti promosi, transfer, dan pemecatan.
2. Mengidentifikasi kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan
3. Memvalidasi program seleksi dan pengembangan
4. Memberikan umpan balik kepada pekerja atas kinerjanya
5. Dasar untuk penentuan keputusan alokasi remunerasi

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Mangkunegara (2007) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan).
2. Faktor motivasi terbentuk dan sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.
3. Energi adalah pemercik api menyalakan jiwa tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.
4. Teknologi adalah penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan, penerapan teknologi lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melakukan pekerjaan karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh yang meningkatkan kinerja.
5. Kompensasi adalah suatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atau kinerja dan bermanfaat baginya.

Kedisiplinan

Menurut Melayu (2003:193), disiplin kerja adalah “Kesadaran dan kesiapan seseorang menaati semua peraturan-peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Sedangkan menurut Sutopo Yuwono (2009:89) di dalam bukunya yang berjudul Dasar-dasar Produksi, diungkapkan bahwa “disiplin adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok orang yang senantiasa berkehendak mengikuti atau mematuhi keputusan yang telah ditetapkan”.

Pelayanan

Menurut Moenir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung Menurut Wasistiono (2003) dalam Sagita (2010) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Simbolon (dalam Agung Kurniawan, 2005:4) mengemukakan “Pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus upaya menciptakan keadilan sosial di tengah masyarakat. Menurut S. Lukman (2004) dalam Sagita (2010), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sadu Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11), pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Amy Y.S Rahayu (dalam A. Patra M. Zen dkk 2006:32) kualitas pelayanan publik menurut konsumen memiliki lima dimensi yaitu:

- a. *Tangible*, kualitas pelayanan yang terukur secara fisik berupa sarana perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dsb;

- b. *Realibity*, kemampuan dan kendala dalam menyediakan pelayan yang tepercaya;
- c. *Responsive*, Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat/konsumen/pelanggan;
- d. *Assurance*, Kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam menyakinkan kepercayaan masyarakat/konsumen/pelanggan;
- e. *Emphaty*, Sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat, menurut Depkes RI (2009).

Sedangkan Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo (2001) pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011).

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Tujuan Puskesmas, Menurut Hatmoko (2006) Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang tinggal di wilayah kerja puskesmas. Puskesmas menyelenggarakan pembangunan kesehatan yang merupakan pusat pelayanan tingkat pertama menyeluruh terpadu dan secara berkesinambungan.

Fungsi Puskesmas, Menurut Mubarak dan Chayatin (2009), puskesmas memiliki tiga fungsi, yaitu sebagai penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama. Dalam melaksanakan fungsinya Puskesmas melakukan beberapa cara yaitu

merangsang masyarakat untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri, memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien, memberi bantuan yang bersifat bimbingan dan rujukan medis kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan tidak menimbulkan ketergantungan, bekerja sama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program kesehatan.

Metode Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui Kinerja Pegawai Puskesmas di Kecamatan Sangatta Selatan, maka jenis penelitian diklasifikasikan pada jenis penelitian deskriptif kualitatif dimana tidak memerlukan pengujian hipotesis dan hanya mencari informasi sebanyak-banyaknya untuk menggambarkan fenomena yang terjadi.

Fokus penelitian ditetapkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan dengan sub fokus dari indikator kinerja yaitu :
 - a. Kinerja pegawai puskesmas berdasarkan kualitas
 - b. Kinerja pegawai puskesmas berdasarkan kuantitas
 - c. Kinerja pegawai puskesmas berdasarkan ketepatan waktu
 - d. Kinerja pegawai puskesmas berdasarkan efektivitas
2. Faktor yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur.

Hasil Penelitian

Kinerja

Kinerja Pegawai Puskesmas Berdasarkan Kualitas

Kualitas merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu dal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya terpenuhi berarti kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan itu tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Pegawai puskesmas di Kecamatan Sangatta Selatan belum sesuai dengan keahliannya. Sedangkan pegawai mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai apabila pegawai ditempatkan pada posisi sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas merupakan hal yang sangat mendasar dalam penerapan kualitas kerja. Organisasi harus dirancang untuk bekerja berbasis kualitas. Penyiapan alat-alat pendukung, seperti teknologi,

sistem kerja, panduan kerja, data, informasi, pengetahuan, dan kepemimpinan haruslah dapat diakses dan dioperasionalkan dengan mudah.

Dari segi menyelesaikan pekerjaan petugas Puskesmas Sangatta Selatan masih belum bisa dikatakan maksimal. Petugas kerap terlihat mengobrol dengan petugas lainnya sehingga mengesampingkan tanggung jawabnya memperlakukan pasien dengan baik. Sehingga dalam proses kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien menjadi lambat dan belum mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan masyarakat.

Kualitas yang ada di puskesmas Sangatta Selatan masih kurang baik, dimana pegawai tidak mentaati ketentuan jam kerja. Hasil pekerjaan pegawai puskesmas yang telah diberikan kepada masyarakat merupakan cerminan dari mutu produk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu di buat indikator yang merupakan besaran terukur demi menentukan kualitas baik produk maupun jasa.

Jika kualitas pegawai hasil kerja pegawai didasarkan pada teori diatas maka kriteria yang digunakan untuk mengetahui kualitas hasil kerja pegawai adalah dilihat dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kerapian.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa kualitas kinerja pegawai puskesmas Sangatta Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, pegawai tidak ditempatkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, kurangnya ketelitian pegawai dalam mengerjakan pekerjaan, dan masih ada pegawai yang tidak mentaati jam kerja yang ditetapkan puskesmas.

Kinerja Pegawai Puskesmas Berdasarkan Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah hasil misalnya suatu siklus kegiatan yang diselesaikan. Kinerja yang baik dapat dilihat dari jumlah pegawai Puskesmas Sangatta Selatan yang cukup sehingga tidak membutuhkan waktu yang lebih untuk melayani banyaknya pasien yang datang. Kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

Diketahui bahwa masih ada pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi). Tupoksi ini juga berperan sebagai koridor tiap pegawai untuk memainkan perannya sesuai tanggung jawab masing-masing sehingga tidak terjadi overtaking atas bidang pekerjaan yang bukan masuk dalam wilayah pekerjaannya. Tiap pegawai juga memiliki batasan kerjanya tersendiri sehingga tidak dapat saling mencampuri tugas satu sama lain, tidak adanya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas organisasi, serta komunikasi yang terbentuk dengan baik karena adanya hubungan kerjasama yang baik antar pegawai, jika pegawai di tempatkan tidak sesuai dengan tufoksi

maka kinerja yang dicapai tidak akan maksimal sehubungan dengan kompetensi yang ada tidak dilakukan sebagaimana fungsinya.

Pegawai belum mampu mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik masih ada pegawai puskesmas yang salah memberikan resep obat kepada pasien. Menurut George A. Peters, *human error* adalah suatu penyimpangan dari standar performansi yang telah ditentukan sebelumnya sehingga menyebabkan adanya penundaan akibat dari kesulitan, masalah, insiden, dan kegagalan. Secara sederhana *human error* juga bisa disebabkan oleh tiga hal yang umum biasa terjadi dalam suatu perusahaan, seperti hal yang lebih menekankan kepada individu (kurangnya pelatihan atau pendidikan pada saat masa percobaan karyawan baru) atau yang bersifat manajerial (dimana kurangnya peranan manajemen dalam mengatur para karyawan) serta yang lebih bersifat global (tekanan keuangan, waktu, serta perlakuan sosial dan budaya organisasi).

Kuantitas kinerja pegawai masih kurang rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Kinerja pelayanan pada Puskesmas Sangatta Selatan masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat digambarkan untuk program Program pelayanan imunisasi puskesmas Sangatta Selatan melalui imunisasi campak dan imunisasi lengkap (BCG dan polio) tercapai 100% untuk wilayah Puskesmas Sangatta Selatan semua desa (4 desa), pencapaian *Universal Child Immunization* (UCI) merupakan suatu gambaran terhadap cakupan sasaran bayi yang telah mendapat imunisasi secara lengkap. Bila cakupan UCI 100 % dalam suatu wilayah, berarti dalam wilayah tersebut digambarkan besarnya tingkat kekebalan masyarakat terhadap penularan PD3I (penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi). Dengan demikian pencapaian dari target yang telah ditentukan sudah tercapai.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa kuantitas kinerja pegawai puskesmas Sangatta Selatan belum maksimal dalam menyelesaikan program kegiatan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai puskesmas masih ada program kegiatan puskesmas yang belum mencapai target. Sumber daya manusia di puskesmas Sangatta Selatan sudah cukup sehingga dapat menjadi pendukung kinerja pegawai dalam bekerja. Dari program kegiatan yang dilaksanakan oleh puskesmas sudah berjalan dengan baik dan mencapai target pelaksanaan program kegiatan seperti program kegiatan pelayanan imunisasi, promosi kesehatan, perbaikan gizi dan pencegahan dan penanggulangan

penyakit menular telah mencapai target 100%. . Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien, Puskesmas Sangatta Selatan terus berinovasi dan memebrikan pelayanan yang maksimal untuk warga yang ingin berobat di puskesmas.

Kinerja Pegawai Puskesmas Berdasarkan Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Pelayanan masyarakat merupakan tugas utama yang harus dilakukan oleh aparatur 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. Dalam ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dalam konsistensi waktu yang ditentukan sebagaimana diperlukan kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan.

Pegawai sudah cukup baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Dengan waktu sekitar 5-10 menit pegawai dapat menyelesaikan tugas yang diberikan seperti memberikan surat rujukan dan memberikan resep obat kepada pasien. Waktu adalah hal yang sangat berarti dalam kehidupan. Waktu merupakan sarana untuk melakukan dan menyelesaikan banyak hal. Untuk itu dibutuhkan suatu pengelolaan atau manajemen waktu yang tepat. Manajemen waktu merupakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan produktivitas waktu. Waktu menjadi salah satu sumber daya unjuk kerja. Sumber daya yang mesti dikelola secara efektif dan efisien, agar dapat dicapai hasil kerja yang maksimal.

Dari hasil wawancara bahwa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu merupakan sesuatu yang diharapkan dari semua pegawai, yang dapat dicapai jika waktu dikelola secara cerdas dan efisien. Banyaknya waktu yang terbuang dengan percuma akan berdampak terhadap kinerja yang dicapai.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan merupakan suatu keharusan bagi setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang ditetapkan sehingga pekerjaan tersebut segera terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu.

Dari hasil wawancara diatas bahwa dengan datang kepuskesmas secara tertib, tepat waktu, teratur, dan sesuai dengan ketentuan yang dibuat oleh puskesmas maka ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dapat dikatakan baik. Akan tetapi ketepatan waktu itu luntur karena alasan pegawai puskesmas yang ada acara keluarga, dan kondisi rumah yang jauh terkadang mereka masuk kerja melewati dari jam masuk yang telah ditentukan puskesmas, sehingga mereka datang terlambat dan pulang lebih awal dengan alasan tidak ada lagi masyarakat yang berobat di puskesmas. Dengan demikian

dalam kegiatan kerja setiap saat pimpinan puskesmas bisa mengambil sanksi-sanksi untuk memulihkan pelanggaran sehingga dengan adanya sanksi para pegawai yang melanggar akan menyesuaikan kembali dengan standar peraturan yang berlaku atau menunjukkan bahwa mereka tidak akan melanggar aturan kerja yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai puskesmas dalam hal ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan sudah cukup maksimal, dapat dilihat dari pegawai yang mampu mengerjakan pekerjaan mereka dengan waktu yang telah ditetapkan, hanya saja masih ada pegawai yang tidak dapat menyelesaikan tugasnya sesuai waktu yang ditentukan itu karena pegawainya sendiri yang mengulur waktu untuk menyelesaikan pekerjaan mereka.

Kinerja Pegawai Puskesmas Berdasarkan Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relative singkat tanpa menunggu kesimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu. Jika seorang pegawai dapat bekerja dengan baik maka pegawai dapat dikatakan bekerja dengan efektif. Dalam pelaksanaan kerja selalau memakai 5 sumber yaitu, pikiran, tenaga, waktu, uang dan benda. Dengan jumlah pegawai puskesmas 2016 pegawai perempuan 41 orang dan pegawai laki-laki berjumlah 6, efektivitas kerja yang diharapkan harusnya bisa tercapai tetapi terkendala masalah rendahnya disiplin kerja pegawai dan masih rendahnya tingkat pencapaian target/tujuan.

Seperti yang dikatakan Kepala TU puskesmas ibu Muliati Lasidah, yang dalam hal ini sebagai *key informant* mengatakan bahwa :

“Dalam melakukan kegiatan pelaksanaan kinerja pegawai puskesmas Sangatta Selatan sudah cukup baik. Selama melaksanakan pekerjaan pegawai bertanggung-jawab dan penuh dengan rasa tanggung jawab, maka setiap pekerjaan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik dan benar selesai pada waktu yang ditentukan. Tenaga kesehatan di Puskesmas Sangatta Selatan berjumlah 47 orang dengan tenaga kesehatan yang cukup puskesmas dapat memaksimalkan setiap pekerjaan yang diberikan, namun masih ada beberapa pegawai yang menumpuk-numpuk pekerjaan sehingga mengakibatkan banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan atau tertunda”. (wawancara 24 Oktober 2016)

Seperti yang dikatakan Kepala TU puskesmas Sangatta Selatan Dr. Eko selaku Dokter Umum Puskesmas Sangatta Selatan mengatakan bahwa :
:“Efektivitas kinerja pegawai yang ada di Puskesmas Sangatta Selatan dalam

mengerjakan suatu pekerjaan sudah cukup baik, dilihat dari hasil kerja pegawai sudah sesuai dengan sasaran. Terbukti dari pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai dapat terselesaikan dengan baik". (wawancara 24 Oktober 2016)

Pengukuran efektivitas berdasarkan banyaknya tugas yang dipikul dan jumlah pegawai yang melaksanakan tugas tersebut dapat berarti bahwa bila tugas yang dibebankan kepada pegawai sedikit, sementara jumlah pegawai yang melaksanakan tugas tersebut lebih banyak maka akan terjadi banyak pegawai yang menganggur sehingga menjadi tidak efektif. Sebaliknya jika tugas yang dibebankan banyak sedangkan pegawai yang melaksanakannya terbatas akan terjadi penumpukan pekerjaan yang hal ini akan mengakibatkan banyaknya pekerjaan yang tidak dapat terselesaikan atau tertunda sehingga terjadi ketidakefektivan.

Efektivitas pada dasarnya hanya mengenai tujuan organisasi/instansi terhadap kinerja pegawai sebagai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dari sudut pandang, pertama dari segi hasil, tujuan atau akibat yang dikehendaki dapat dicapai dan kedua dari segi usaha yang ditempuh dan dilaksanakan telah tercapai secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan untuk efektivitas kinerja pegawai puskesmas sudah cukup maksimal, dapat dilihat dari pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat di tambah dengan tenaga kesehatan yang ada di puskesmas cukup banyak, sehingga dapat memaksimalkan setiap pekerjaan yang di berikan.

Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Puskesmas Sangatta Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bawah yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan adalah sumber keungan dari pemerintah pusat maupun daerah yang didapat tidak sebanding dengan pengeluaran operasional puskesmas sehingga biaya pelayanan kesehatan puskesmas pun mahal padahal sarana dan prasarana yang ada di puskesmas tidak sebanding dengan apa yang harus dibayar sehingga hal ini berdampak kepada masyarakat untuk beralih pergi ke Rumah Sakit yang fasilitasnya lebih baik dari puskesmas. Alat kesehatan di puskesmas haruslah memiliki standar mutu agar nantinya dapat digunakan dengan semaksimal mungkin. Jika kualitas alat kesehatan yang ada di puskesmas ini kurang dari standar yang seharusnya maka penyelenggaraan kesehatan akan kurang maksimal. Contoh beberapa alat kesehatan yang ada di puskesmas antara lain timbangan badan, alat pengukur tinggi badan, setetoskop, thermometer, tensimeter, alat cek (gula darah, kolesterol,dll), senter periksa dokter, kursi roda, bed pasien, dan peralatan gawat darurat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan berdasarkan kualitas belum maksimal, masih adanya pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan tupoksi karena jumlah pegawai yang banyak. Kurangnya ketelitian pegawai sehingga terjadi kesalahan dalam bekerja dan masih ada pegawai yang mengulur-ngulur waktu dalam mengerjakan tugas.
2. Kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan berdasarkan kuantitas sudah maksimal dapat dilihat dari tabel program kegiatan yang dilaksanakan oleh puskesmas telah mencapai target yang ditentukan. Pegawai selalu mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab.
3. Kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan berdasarkan ketepatan waktu sudah cukup maksimal dapat dilihat dari pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaan mereka dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu.
4. Kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan berdasarkan efektivitas sudah berjalan dengan maksimal terlihat dari program kegiatan promosi kesehatan yang dilakukan rutin baik di luar gedung maupun dalam gedung, dan pegawai melaksanakan pekerjaan dengan maksimal didukung oleh jumlah tenaga kerja yang ada di puskesmas Sangatta Selatan yang cukup banyak, sehingga dapat memaksimalkan setiap pekerjaan yang diberikan.
5. Faktor penghambat kinerja pegawai puskesmas di Kecamatan Sangatta Selatan adalah kurangnya kesadaran pegawai untuk mentaati ketentuan jam kerja, dan fasilitas medis dan fasilitas pendukung yang ada di puskesmas terbatas, seperti alat bedah, obat-obatan, printer, genset dan komputer. Prasarana seperti lahan parkir yang ada di puskesmas masih kurang nyaman karena jika hujan datang halaman parkir akan becek dan juga genset yang ada di puskesmas tidak kuat saat mati lampu sehingga menghambat pekerjaan pegawai. Dana operasional yang di berikan pemerintah pusat maupun daerah tidak sebanding dengan pengeluaran puskesmas sehingga biaya puskesmas mahal.

Saran

1. Bagi pegawai puskesmas yang masih memiliki tingkat kemampuan yang rendah hendaknya mengikuti pendidikan dan pelatihan yang ada dalam upaya-upaya perbaikan kualitas kerja.
2. Meningkatkan kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasa puas kepada kinerja pegawai puskesmas yang terdapat di Sangatta Selatan.

3. Meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat, prosedur pelayanan dibuat sederhana, dan pegawai melayani pasien sesuai dengan urutan pendaftaran, sehingga tercipta keteraturan dan kedisiplinan.
4. Pegawai puskesmas harus disiplin dalam mentaati ketentuan waktu jam kerja dan memberikan sanksi kepada pegawai sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya tambahan peralatan seperti komputer dan printer, jika memungkinkan disetiap ruangan ada komputer dan printer. Ambulance, peralatan bedah dan genset sangat dibutuhkan terutama untuk pasien UGD dan pasien rujukan, untuk mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani pasien.
6. 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.

Daftar Pustaka

- Amins, Achmad. 2009. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Laksbang: Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 200. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan cetakan pertama, penerbit PT. Remaja Rsodakarya, Bandung.
- Dessler, Gary, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator* Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007 . *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Refika Aditama : Bandung
- Melayu, Hasibuan, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Askara, Yogyakarta
- Monier, A. S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT.Bumi Aksara : Jakarta.
- Mubarak, Wahid Iqbal dan Nurul Chayatin, 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika Karya : Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih Atiik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Penerbit Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik , Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara : Jakarta
- Simamora, Bilson. 2003. *Penilaian Kinerja Dalam Manajemen Perusahaan*. Gramedia Pustaka: Jakarta