

KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS HARAPAN BARU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KELURAHAN HARAPAN BARU KECAMATAN LOA JANAN ILIR KOTA SAMARINDA

Arief Priyatna¹

Abstrak

Latar belakang penulisan ini mengenai kinerja pegawai puskesmas Harapan Baru dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja dan pelayanan pegawai Puskesmas Harapan Baru Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi oleh pegawai puskesmas Harapan Baru dalam rangka pelayanan keehatan masyarakat.

Dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif dengan fokus produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dalam pengumpulan sumber data dilakukan secara teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu. Yaitu subjek yang menguasai permasalahan sesuai dengan topik dan fokus penelitian, misalnya Informannya adalah orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kinerja pegawai puskesmas sebenarnya masih kurang sesuai dengan standar yang diterapkan dan masih ada oknum yang tidak disiplin masalah efisiensi waktu dan juga masih kurangnya sumber daya manusia di puskesmas Harapan Baru serta faktor pendukung dan penghambat dari kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pelayanan, Puskesmas

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) 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. Sesuai dengan batasan

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

seperti di atas, mudah dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang ditemukan banyak macamnya. Karena kesemuanya ini ditentukan oleh :

- a. Pengorganisasian pelayanan, apakah dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi.
- b. Ruang lingkup kegiatan, apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan atau kombinasi dari padanya.

Disetiap instansi pemerintah maupun swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik pasti mempunyai masalah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku konsumen yang pastinya tidak diinginkan oleh instansi tersebut. Masalah-masalah umum yang sering terjadi adalah kurang optimalnya pelayanan yang diberikan mulai dari tidak lengkapnya fasilitas sarana dan prasarana yang sangat vital dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan hingga cara pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan benar.

Puskesmas di Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir adalah salah satu bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menjalankan fungsinya, yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Puskesmas Harapan Baru memiliki pegawai sebanyak 32 orang. Dengan jumlah pegawai yang tidak terlalu banyak tersebut, bisa jadi akan membuat kinerja pelayanan di puskesmas Harapan Baru akan kurang maksimal. Selain itu, masalah yang dialami oleh Puskesmas Harapan Baru adalah kurang optimalnya sarana dan prasarana yang ada. Banyak sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti alat pengeras suara untuk memanggil nomor antrian, penghawaan ruangan, transportasi puskesmas dan lainnya. Dan juga masih ada teknis-teknis yang belum optimal di bagian sumber daya manusianya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Puskesmas Harapan Baru Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir, Samarinda”, karena penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai puskesmas Harapan Baru dalam melayani Masyarakat. Bagaimana prestasi kerja yg dicapai, kedisiplinan dalam bekerja, kepribadian, serta tanggung jawab para pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam bekerja.

Masalah merupakan setiap persoalan yang memerlukan jalan pemecahan. Untuk memecahkan masalah terlebih dahulu perlu diketahui tentang bagaimana keadaannya dan apa latar belakang beserta faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebabnya, sehingga dengan demikian akan dapat mencari jalan keluar dari masalah tersebut. Penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi dalam rangka Kinerja Dinas Kesehatan dalam Pengembangan dan Pengelolaan Puskesmas di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Loa Janan Ilir, Kota Samarinda?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Loa Janan Ilir, Kota Samarinda?

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja dapat diartikan sebagai perilaku berkarya, berpenampilan atau berkarya. Kinerja merupakan bentuk bangunan organisasi yang bermutu dimensional, sehingga cara mengukurnya bervariasi tergantung pada banyak faktor (Bates dan Holton dalam Mulyadi, 2006:111). Pengertian kinerja pegawai menurut Rivai (2005:1517) merupakan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurkannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil sesuai yang diharapkan.

Pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat saat memberikan pelayanan merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima, untuk itu pegawai perlu mendapatkan perhatian khusus (Wirtz et al. 2008). Hal tersebut dikarenakan sebagian besar penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 70% (Kusumapradja, 2006). Barata (2003) menyebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan prima (service excellence) pegawai harus memperhatikan beberapa pokok yaitu kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (Appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggungjawab (accountability).

Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2000) unsur-unsur yang dinilai dari kinerja adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap. Kualitas kerja terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan. Kuantitas kerja terdiri dari output dan penyelesaian kerja dengan ekstra. Keandalan terdiri dari mengikuti instruksi, inisiatif, kehati-hatian, kerajinan. Sedangkan sikap terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain dan pekerjaan serta kerjasama.

Pengertian Pelayanan

Menurut Suparlan (1996:120) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan dan pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu mengatasi masalahnya sendiri”.

Menurut Groonos dalam Ratminto dan Winarsih, (2005:2) Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan umum didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 poin 1 menyebutkan bahwa yang dimaksud pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sasaran Pelayanan

Sarana pelayanan umum sangat sederhana, yaitu kepuasan. Sejalan dengan itu Lukman (dalam Pasolong, 2007:134) mengatakan salah satu ukuran, keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Lebih lanjut Lukman (2007:134) mengatakan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Lebih lanjut Lukman (2007:144) bahwa kepuasan sebagai tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan sesuai dengan harganya.

Tjipno (dalam Pasolong, 2007:144) mengatakan kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan kelayaitasan pelanggan kepada perusahaan. Maka, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

Moenir (2001:47) mengatakan tujuan pelayanan yaitu untuk memperoleh kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang khususnya dipihak pengguna pelayanan yaitu masyarakat.

Pengertian Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 75 tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan dari uraian di atas, definisi konsepsional dari Kinerja Pegawai Puskesmas Harapan Baru Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah dimana kinerja yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan aturan yang telah berlaku di Puskesmas Harapan Baru dan juga harus memenuhi aspek-aspek

standar pekerjaan dan kinerja menurut Hasibuan dalam Mangkunegara (2005:17-18) yang meliputi kedisiplinan, kreatifitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian staf atau pegawai di Puskesmas Harapan Baru agar terwujudnya pelayanan puskesmas yang baik.

Metode Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya. Menurut Sugiyono (2001:9), ada lima karakteristik dalam penelitian yaitu:

Dalam penelitian kualitatif diperlukan batasan masalah atau fokus penelitian guna mempertajam penelitian.

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Kinerja Pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Loa Janan Iilir, Kota Samarinda sesuai dengan teori Dwiyanto dkk. (2002:48-49) sebagai berikut :
 - a. Produktivitas pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat.
 - b. Orientasi kualitas pelayanan kepada pasien Puskesmas Harapan Baru dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kesehatan masyarakat.
 - c. Responsivitas pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat.
 - d. Responsibilitas pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat.
 - e. Akuntabilitas pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat.
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai Puskesmas Harapan Baru dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Loa Janan Iilir, Kota Samarinda.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode sebagai penunjukan informan, yaitu :

1. Teknik Purposive Sampling

Menentukan informan dan key informan dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah masyarakat yg berobat di Puskesmas Harapan Baru sedangkan key informan adalah pegawai atau staf Puskesmas Harapan Baru Kota Samarinda.

2. Teknik Accidental Sampling

Untuk melengkapi data yang diperlukan maka diperlukan juga teknik

accidental sampling yaitu mencari informasi dari masyarakat yang sedang berurusan di Puskesmas Harapan Baru Kota Samarinda.

Adapun data-data yang diperoleh dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Bagong dan Sutinah (2005:20), mengatakan Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti (responden).

2. Data Sekunder

Bagong dan Sutinah (2005:21), Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga, yaitu:

- a. Dokumen atau arsip laporan yang ada di kantor tersebut, sesuai dengan judul skripsi.

Buku perpustakaan dan karya ilmiah sesuai dengan judul skripsi.

Adapun cara untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah dengan metode:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yang dimaksudkan untuk mempelajari dan menggali konsep-konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur, baik diperpustakaan maupun ditempat-tempat lain. Literatur yang dipergunakan tidak terbatas hanya pada buku-buku, tetapi dapat juga berupa bahan-bahan dokumentasi, majalah-majalah, koran-koran yang merupakan bahan tertulis.
2. Penelitian lapangan, yaitu penulis mengadakan penelitian di lapangan dengan menggunakan tehnik-tehnik sebagai berikut:
 - a. Observasi, yaitu mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
 - b. Wawancara, yaitu teknik yang penulis lakukan dengan jalan mengadakan Tanya jawab dengan orang-orang yang dapat memberikan informasi data. Wawancara yang dilakukan dengan cara tanya jawab bebas antara pewawancara dan responden, tetapi pewawancara menggunakan tujuan penelitian sebagai pedoman. Wawancara ini akan dilakukan secara terbuka dan terstruktur dengan pertanyaan yang terfokus pada permasalahan sehingga informasi yang di kumpulkan cukup lengkap dan mendalam.
 - c. Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, film dokumenter, serta data yang relevan dengan penelitian.

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis dan model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B.Milles dan Michael Huberman dalam Sugiyono (2014:92), bahwa dalam analisis data deskriptif mencakup:

1. Pengumpulan data, yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan

- dalam suatu penelitian.
2. Penyederhanaan data (*data reduction*), adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
 3. Penyajian data (*data display*), sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan informasi atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarahkan pada analisa atau tindakan lanjut berdasarkan pemahaman.
 4. Penarikan kesimpulan (*conclusion darwing*), adalah merupakan langkah terakhir meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam bentuk pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Produktivitas

Ukuran-ukuran produktivitas bisa bervariasi, dalam hal ini adalah Kinerja dan Pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik, Puskesmas Harapan Baru harus menambah SDM nya agar bisa lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan. Karena sebagian besar masalah terjadi karena faktor kurangnya SDM di Puskesmas Harapan Baru. Kita tahu bahwa Puskesmas Harapan Baru merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat yang mempunyai lingkup kerja dari Kelurahan Harapan Baru dan juga Kelurahan Rapak Dalam yang bisa dibilang penduduknya sangat padat oleh karena itu dengan jumlah pegawai yang ada sekarang masih menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yang baik.

Dapat disimpulkan dari apa yang informan katakan bahwa produktivitas pegawai di Puskesmas ini sudah cukup baik disertai dengan usaha dari para pegawai puskesmas yang terus berusaha agar bisa selalu produktif dalam bekerja dan melayani masyarakat yang datang untuk berobat di Puskesmas Harapan Baru hanya saja kurangnya pegawai bisa mempengaruhi produktivitas pegawai untuk memberikan pelayanan ke depannya nanti.

Kualitas Layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan dari organisasi publik. Dalam kasus ini masih ada masyarakat yang kurang puas dengan kualitas layanan dari Puskesmas Harapan Baru. Ketidakpuasan masyarakat ada pada efisiensi waktu.

Penyebab dari ketidakpuasan masyarakat pada efisiensi waktu karena terkadang ada pegawai yang harus merangkap pekerjaan yang lain karena

pegawai di Puskesmas Harapan baru jumlah pegawainya kurang dari standar ditambah lagi seperti yang disampaikan oleh salah satu informan saya memang masih ada pegawai yang kurang disiplin tetapi walaupun begitu masing-masing pegawai diberikan deadline yang harus mereka selesaikan tepat waktu.

Dari hasil wawancara dan pengamatan dilapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Harapan Baru berjalan dengan kurang baik dan belum sesuai standar karena ada sedikit ketidakpuasan dari masyarakat yang saya temui tetapi itu karena ada faktor jumlah SDM yang kurang mendukung dan juga memang masih adanya pegawai yang kurang disiplin pada waktu sehingga membuat ketidaknyamanan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Harapan Baru.

Responsibilitas

Berdasarkan beberapa wawancara yang penulis lakukan ternyata di Puskesmas Harapan Baru sudah memiliki responsibilitas atau tanggung jawab yang baik. Banyak masyarakat yang berobat di Puskesmas Harapan Baru yang merasakan pelayanan yang baik dari para pegawai puskesmas yang sangat sigap dan sadar akan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat sehingga membuat rasa nyaman dari keramahan dan kesigapan yang diberikan oleh pegawai puskesmas.

Pegawai Puskesmas Harapan Baru selain menjalankan tanggung jawabnya dengan baik juga merangkap ke pekerjaan yang lain. Para pegawai Puskesmas Harapan Baru sudah memiliki kesadaran akan tanggung jawabnya masing – masing dan menjalankan pekerjaannya sesuai tufoksi masing – masing. Jadi responsibilitas di Puskesmas Harapan Baru bisa dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik.

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas di Puskesmas Harapan Baru seperti data yang telah didapat dari observasi dan wawancara bahwa birokrasi di Puskesmas Harapan Baru telah memiliki respon yang baik terhadap lingkungan kerja.

Pegawai di Puskesmas Harapan Baru selalu memberikan respon yang optimal kepada setiap pasien yang berobat agar dapat memberikan rasa nyaman dan juga agar pasien merasakan bahwa pegawai juga memiliki rasa simpati dan empati terhadap pasien yang berobat di Puskesmas yang harus dilayani dengan

respon yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responsivitas yang ada di Puskesmas Harapan Baru sudah menunjukkan hasil yang baik.

Akuntabilitas

Menurut hasil wawancara di atas serta keadaan yang penulis lihat langsung dilapangan dapat dilihat bahwa Puskesmas Harapan Baru terbuka dalam hal kebijakannya kepada masyarakat sehingga masyarakat tahu apa saja peraturan dan hukum yang berlaku di Puskesmas Harapan Baru sehingga jika ada kesalahan masyarakat tahu apa saja yang kurang dari kebijakan Puskesmas Harapan Baru.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung di dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Harapan Baru yaitu adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kota Samarinda berupa bimbingan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Manusia merupakan sumber daya yang paling utama dalam banyak hal. Pendidikan dan pelatihan yang dimaksud disini yaitu pemberian kesempatan pegawai untuk menambah ilmu pengetahuannya yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Pendidikan dan pelatihan ini dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya bagi pegawai dalam memenuhi persyaratan kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal ini juga dilengkapi dengan tersedianya sarana dan prasarana yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda kepada Puskesmas Harapan Baru untuk menunjang Puskesmas Harapan Baru agar lebih efisien dan efektif dalam menjalankan tugasnya.

Ditambah lagi dengan adanya tunjangan gaji dan jenjang karir bagi pegawai yang memiliki prestasi kerja dibidangnya serta adanya sebuah bentuk kerja sama yang baik antara sesama rekan kerja sehingga tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik. Kerja sama merupakan faktor penting untuk bisa mencapai suatu visi misi sebuah organisasi public, karena dengan adanya kerja sama maka setiap pegawai akan nyaman dengan situasi di suatu organisasi tersebut dan memiliki tujuan yang sama.

Faktor Penghambat

Dalam setiap pelaksanaan pelayanan pasti ada faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan dilapangan bahwa ada beberapa poin yang menjadi faktor penghambat kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Harapan Baru, yaitu :

- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia di Puskesmas Harapan Baru sehingga pekerjaan setiap pegawainya menumpuk yang mengakibatkan tidak efisiennya waktu untuk menyelesaikan tugasnya masing-masing.
- b. Masih kurangnya disiplin pegawai dalam hal waktu pelayanan. Faktor ini merupakan sebuah akibat dari kurangnya tenaga kerja yang ada pada Puskesmas Harapan baru.
- c. Kurangnya saran dan prasarana yang ada di Puskesmas Harapan Baru sehingga dapat menghambat pelaksanaan pelayanan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis dapatkan dari hasil dan wawancara di Puskesmas Harapan Baru dan juga telah dibahas mengenai Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Harapan Baru, maka penulis menarik sebuah kesimpulan sesuai hasil yang telah dibahas sebelumnya sebagai berikut :

1. Dari hasil yang diperoleh oleh penulis mengenai kinerja pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yaitu :
 - a. Mengenai produktivitas pegawai yang ada di Puskesmas Harapan Baru sudah dapat dikatakan cukup baik dan juga semua pegawai selalu produktif dalam menjalankan tugas dan kewajibannya seefisien mungkin.
 - b. Mengenai kualitas layanan yang ada di Puskesmas Harapan Baru masih kurang optimal dikarenakan masih adanya masyarakat yang mendapat dampak pelayanan yang kurang baik dari segi waktu.
 - c. Mengenai responsivitas pegawai yang ada di Puskesmas Harapan Baru sudah dapat dikatakan baik karena bisa dilihat dari kecekatan pegawai yang berusaha peka terhadap lingkungan kerja dan masyarakat sekitar.
 - d. Mengenai responsibilitas yang ada di Puskesmas Harapan Baru dapat dikatakan baik karena setiap pegawai sudah menjalankan tugasnya masing-masing dengan baik dan juga sudah sesuai dengan peraturan Kemenkes yang dterapkan di Puskesma Harapan Baru.
 - e. Mengenai akuntabilitas yang ada di Puskesmas Harapan Baru dapat dikatakan sangat baik karena prosedur kinerja pelayanan di Puskesmas Harapan Baru dilandasi dengan standar kinerja pelayanan dan peraturan pemerintah dan Kemenkes yang transparan kepada semua pegawainya.
2. Faktor pendukungnya yaitu dengan adanya dukungan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda berupa tunjangan gaji dan karir serta bimbingan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai guna meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Harapan Baru sehingga kualitas pelayanannya pun bisa meningkat.
3. Jika ada faktor pendukung pasti ada faktor peghambat yang menyebabkan susahnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan

kesehatan masyarakat di Puskesmas Harapan Baru. Masih ada masalah pada efisiensi waktu yang disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Harapan Baru. Selain itu juga padatnya jam kerja yang membuat pegawai menjadi kewalahan menjalankan tugasnya.

Saran

1. Pegawai harus selalu memegang prinsip disiplin yang tinggi serta mempunyai kesadaran yang tinggi terhadap tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.
2. Dalam rangka pelayanan kesehatan masyarakat perlu ditambah tenaga dokter.
3. Pemerintah diharapkan dapat menambah tenaga kesehatan/medis di Puskesmas Harapan Baru, karena mengingat bahwa masih kurangnya tenaga kesehatan/medis yang ada di Puskesmas Harapan Baru dengan jumlah pasien yang terus bertambah tiap harinya.
4. Bagi kepala Puskesmas Harapan Baru harus sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dan memberikan sanksi yang tegas bagi pegawai yang tidak disiplin.
5. Sarana dan prasarana Puskesmas seperti penghawaan ruangan, transportasi puskesmas harus dijaga dan dirawat dengan baik dan yang masih kurang perlu ditambah lagi agar sarana dan prasarana tersebut bisa digunakan secara optimal.
6. Adakan program Gathering untuk para pegawai Puskesmas Harapan Baru untuk mereshuffle pikiran dan tenaga pegawai yang telah lelah bekerja, dengan adanya gathering maka pegawai bisa sejenak mengurangi beban pekerjaan dengan hiburan.

Daftar Pustaka

- Bagong, Suyanto. Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Yogyakarta : Pustaka
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima Jakarta* : PT. Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus,dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Galang Printika Yogyakarta.
- Kusumaspradja, Rokiah. 2006. *Quality Assurance Dalam Keperawatan Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta*
- Mangkunegara A. Anwar Prabu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Mathew B. Milles dan A Michael Huberman, *Analisa Data Kualitatif*, Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia IV, Pers. 1997
- Moerir, A. S *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* , Cetakan Pertama. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara. 2001

- Mulyadi. 2006. *Manajemen Stratejik (Perencanaan dan Manajemen Kinerja)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik* : Alfabeta Bandung
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar. 2005
- Rivai,Vitzai., 2005 *Performance Appraisai, Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Edisi Kedua*, Jakarta : PT. Raja Grafindi Persada
- Suparlan. *Kamus Istilah Perpajakan Sosial*, Yogyakarta : Penerbit Kanisius, 1996.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuddin, Lukman. *Manajemen Keuangan Perusahaan : Konsep Aplikasi Dalam : Perencanaan, Pengawasan, dan Pengambilan Keputusan*. Penerbit : RajaGrafindo Persada, 2007.
- Wirtz, J.Heracleous, L., and Pangarkar, N. (2008). *Mnanging Human Reourses For Service Excellace and Cost Effectivaness at Singapore Airlenes. Managing Service Quality, 18, (1). 4-19*

Dokumen-Dokumen

- Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009)
- Peraturan Menteri Nomor 75 tahun 2014
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009