

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MARIDAN KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Nurhelda Riana®

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku di Kabupaten Penajam Paser Utara Kaltim dan untuk mengetahui faktor penghambat para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku di Kabupaten Penajam Paser Utara

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *library research* dan *field work research* yaitu observasi, wawancara langsung dengan informan dan penelitian arsip – arsip serta dokumen yang ada pada Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. 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*).

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara belum berjalan secara maksimal hal ini karena masih kurangnya sumber daya manusia dibutuhkan, peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan masih kurang, kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai dalam bekerja masih belum maksimal.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara perlu adanya informasi mengenai waktu kerja para pegawai secara tepat dan terbuka kepada pasien sehingga pasien dapat mengetahui kapan proses pelayanan dilakukan sehingga menghemat waktu pasien dalam berobat, perlu adanya tambahan sumber daya manusia dan peralatan yang memadai untuk membantu pegawai dalam bekerja secara maksimal.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Pelayanan.*

® Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : Nurhelda.riana@gmail.com

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu kesatuan yang kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapai tujuan. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang ditetapkan maka dapat

dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. “Salah satu tujuan organisasi adalah peningkatan kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya”

Dalam keadaan yang demikian sumber daya manusia (aparatur pemerintah daerah) harus mampu membangun jaringan hubungan sosial (*sosial networking*) baik dengan sesama pegawai dalam organisasi maupun dengan pihak stakeholder agar akumulasi pengetahuan (*knowledge building*) dapat memberikan nilai tambah untuk peningkatan kualitas kerja dan kualitas pelayanan yang baik.

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. Peningkatkan kinerja aparatur merupakan langkah positif dalam rangka terciptanya tata pemerintahan yang baik (Good Governance).

Dalam mencapai kinerja karyawan, 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 karyawan mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan, misalnya bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar mengarah pada hasil kerja yang baik, karena manusia bisa menjadi pusat persoalan bagi perusahaan ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal. Sebaliknya manusia bisa menjadi pusat keberhasilan perusahaan manakala potensi mereka dikembangkan secara optimal.

Untuk dapat menciptakan fungsi-fungsi pokok tersebut menurut Riyanto (1998:54), bahwa sudah selayaknya aparatur pemerintah daerah lebih memperhatikan kemampuan profesional guna mendukung kinerja aparatur. Kemampuan profesional dimaksud adalah kemampuan menguasai dan memahami serta melaksanakan bidang tugas sesuai dengan profesi, disamping terhadap pemahaman masalah aspek kehidupan lainnya, seperti etika, moral dan budaya kerja. Aparatur yang profesional tidak saja mampu bekerja secara produktif, efisien, efektif, mandiri, inovatif, tetapi juga memiliki dedikasi dan moralitas yang tinggi.

Dalam hal ini, alasan penulis mengambil judul tersebut karena penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Puskesmas Maridan dalam melayani masyarakat. Bagaimana prestasi kerja yang di capai, kedisiplinannya dalam bekerja, kerjasama dalam dengan sesama pegawai dalam melayani masyarakat, kepribadian serta tanggungjawab para pegawai pegawai dalam bekerja.

Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

TEORI DAN KONSEP

Pengertian Kinerja

Kinerja yang diterjemahkan dari kosa-kata bahasa Inggris *Performance*, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, unjuk kerja, atau penampilan kerja (LAN dalam Achmad. A, 2009:41)

Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2006:137), mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

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 dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”.

Kinerja menurut Iskandar (2005:102) adalah : “Suatu kemampuan dan keahlian seseorang dalam memahami tugas dan fungsinya dalam bekerja”. Sedangkan Mangkunegara (2000:67) berpendapat bahwa yang dimaksud

dengan kinerja (prestasi kerja) adalah : “Hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja juga merupakan alat ukur manajemen yang digunakan untuk menilai tingkat pertanggungjawaban seseorang dalam melakukan tugasnya (Wittaker dalam Achmad. A, 2009:42).

Pengukuran Kinerja

Dalam Achmad Amins (2009:97) mengatakan bahwa “pengukuran kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak”. Penilaian tersebut tidak terlepas dari proses yang merupakan kegiatan mengolah masukan menjadi keluaran atau penilaian dalam proses penyusunan kebijakan/program/kegiatan yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran dan tujuan. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam angka mewujudkan visi dan misi.

Pengukuran kinerja, merupakan alat yang penting untuk mengevaluasi *value for money* disektor publik. *Value for money* merupakan elemen utama, yaitu ekonomi, efisien dan efektivitas. Sendarmayanti (2003:68), mengatakan bahwa pengukuran kinerja yang dilakukan terus menerus dan berkesinambungan dapat memberi umpan balik yang penting, artinya bagi upaya perbaikan guna mencapai keberhasilan dimasa yang akan datang.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Simamora (1997:241) pengukuran kinerja dapat dilihat dari segi kuantitas dan kualitas item atau produk yang dihasilkan, serta banyaknya kesalahan atau tingkat kesukaran.

Aspek-aspek standar pekerjaan dan kinerja

Menurut Hasibuan dalam Mangkunegara (2005:17-18) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut :

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Hasil kerja atau prestasi kerja

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.

4. **Kedisiplinan**
Penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.
5. **Kreativitas**
Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
6. **Kerjasama**
Penilai menilai kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.
7. **Kepemimpinan**
Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.
8. **Kepribadian**
Penilai menilai karyawan dari sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberikan kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan sikap yang baik baik dan wajar.
9. **Prakarsa**
Penilai menilai kemampuan berpikir yang orisinil dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberi alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.
10. **Kecakapan**
Penilai menilai kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen.
11. **Tanggung jawab**
Penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, serta perilaku kerjanya.

Faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut A. Dale Timple dalam Mangkunegara (2005:15) , faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya—upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang bersal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan

tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Pengertian Pelayanan

Menurut Pasolong (2008:128) mendefinisikan “pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan,” dan Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa “pelayanan 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 sesuai dengan haknya”.

Menurut Moenir (2001:47) berpendapat bahwa pelayanan secara umum yang di dambakan adalah :

1. Memudahkan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut akhirnya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

1. Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991 dalam Effendy, 1998).

2. Tujuan Puskesmas

Menurut Hatmoko (2006) Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang tinggal di wilayah kerja puskesmas. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat 2010 (Depkes RI. 1999).

Selain itu puskesmas menyelenggarakan pembangunan kesehatan yang merupakan pusat pelayanan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Hal ini meliputi pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat pribadi dengan tujuan untuk menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan, pelayanan kesehatan publik dengan tujuan utamanya memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit, dalam Effendi (1998).

3. Fungsi Puskesmas

Menurut Mubarak dan Chayatin (2009), puskesmas memiliki tiga fungsi, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama. Sebagai langkah awal dari program keperawatan kesehatan masyarakat, fungsi dan peran puskesmas bukan saja persoalan teknis medis tetapi juga berbagai keterampilan sumber daya manusia yang mampu mengorganisir model sosial yang ada di masyarakat, juga sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dan membutuhkan strategi dalam hal pengorganisasian masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri.

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, memberikan bantuan yang bersifat bimbingan dan rujukan medis kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan tidak menimbulkan ketergantungan, memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat, bekerjasama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program kesehatan.

Definisi Konseptual

Dalam penulisan skripsi ini, penulis merasa perlu menentukan lingkup dan batasan masalah agar konsep tersebut mempunyai kaitan dengan

masalah/penelitian yang akan diteliti. Konsep tersebut bertujuan untuk menyederhanakan dan menegaskan berbagai pengertian yang berkaitan permasalahan yang ada dilapangan, sehingga judul menjadi jelas.

Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik ialah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam kurun waktu tertentu yang didasarkan atas kewenangan meliputi, hasil kerja dilihat berdasarkan kualitas pekerjaan dan kuantitas pekerjaan, kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik, kreativitas pegawai dalam pelayanan, serta tanggungjawab (responsibility).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul di atas, maka jenis penelitian yang di gunakan ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, Menurut Moleong (2006:11) mengemukakan bahwa deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka, dari pendapat ini dijelaskan penelitian deskriptif untuk mendapatkan data yang mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

Fokus Penelitian

Dalam hal ini, fokus penelitian yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayan publik dengan sub fokus dari standar pekerjaan dan kinerja yaitu :
 - a. Hasil kerja atau prestasi kerja dilihat berdasarkan :
 - 1) Kualitas pekerjaan
 - 2) Kuantitas pekerjaan
 - b. Kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Kreativitas pegawai dalam pelayanan
 - d. Tanggungjawab (responsibility)
2. Faktor penghambat proses kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi di Puskesmas Maridan disebabkan masih adanya beberapa masalah yang ingin diteliti. Dalam hal ini penulis mengambil masalah kinerja pegawai yang ada di Puskesmas Maridan, yang bisa dikatakan cukup kompleks dan penting bagi kelangsungan masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di pedesaan. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

Sumber Data Dan Jenis Data

Menurut Arikunto (2002:107) yang dimaksud dengan sumber data adalah benda, hal atau orang tempat peneliti mengamati, membaca, atau bertanya tentang data. Yang menjadi populasi penelitian ini adalah Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara tempat peneliti bertanya mengenai variabel yang sedang diteliti yakni Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data.

Adapun dalam penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, sebagaimana dinyatakan Sugiyono (2006:96) bahwa purposive sampling yaitu teknik penentuan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini yaitu orang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin yang bersangkutan sebagai orang yang memiliki kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Oleh karena itu yang dijadikan sebagai **Key Informan** (Informan Kunci) yakni Plt. Kepala Puskesmas yaitu Ramlan, A.Md.,Kep, dan 3 (tiga) pegawai/staff serta 4(empat) pasien yang telah berobat di Puskesmas Maridan sebagai **informan** guna melengkapi kebutuhan data dari penelitian ini.

Untuk menunjang dan mendukung penelitian yang dilakukan, diperlukan data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Jenis data yang digunakan yakni :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan sebelumnya oleh penulis. Adapun data – data tersebut terdiri dari :
 - a. Data hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas dan pegawai di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Di Kabupaten Penajam Paser Utara.
 - b. Data dokumentasi penelitian, berupa foto-foto pelaksanaan penelitian.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber-sumber lain seperti, dokumen-dokumen laporan, buku-buku ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini..
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan informan guna mendapatkan keterangan secara langsung.
 - c. Dokumentasi
Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi empat komponen, diantaranya:

- a. Pengumpulan data
- b. Reduksi Data
- c. Penyajian Data
- d. Penarikan Kesimpulan

PEMBAHASAN

1. Hasil Kerja Pegawai Berdasarkan Kualitas Pekerjaan yang Dihasilkan

Dari hasil penyajian data wawancara mengenai hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan. diatas diketahui bahwa pegawai di Puskesmas Maridan cukup baik, para pegawai cepat dan tanggap terhadap keluhan yang diberikan pasien. Mereka juga telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Dengan pendidikan yang sesuai kemampuan kerja mereka, itu menjadi bukti bahwa pegawai di Puskesmas Maridan melaksanakan tugas berdasarkan bidang yang mereka tekuni. Untuk itu, hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan masih perlu ditingkatkan karena masih adanya keluhan dari pasien yang berobat di Puskesmas Maridan.

2. Hasil Kerja Pegawai Berdasarkan Kuantitas Pekerjaan yang Diselesaikan

Dalam hal ini, hasil kerja pegawai berdasarkan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan di Puskesmas cukup baik. Berdasarkan hasil observasi, setiap harinya, tiap Poliklinik mendata berapa jumlah pasien yang datang untuk berobat yang kemudian data tersebut diberikan kepada bagian administrasi dan akan dijumlah. Sehingga dapat diketahui berapa jumlah pasien yang datang secara keseluruhan setiap harinya. Berdasarkan hasil penelitian, kuantitas pegawai di Puskesmas Maridan cukup baik. Mereka membuat laporan untuk program yang telah dibuat. Walaupun untuk pelaksanaan program kurang terselesaikan dengan baik, karena kurangnya tenaga yang dibutuhkan. Untuk itu, hasil kerja pegawai berdasarkan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan di Puskesmas masih perlu ditingkatkan.

3. Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan terhadap jam kerja pegawai di Puskesmas Maridan merupakan salah satu indikator yang penulis teliti, karena kedisiplinan terhadap jam kerja dapat berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan/penyelesaian tugas dan pekerjaan pegawai yang akhirnya berdampak pada pelayanan/ hasil dari pelayanan yang di terima masyarakat di sekitarnya.

Dari hasil penyajian di dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai di Puskesmas Maridan masih kurang. Karena masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat sehingga membuat pasien menunggu lebih lama dan pulang lebih dahulu sebelum waktunya dan bahkan tidak masuk kerja tanpa keterangan. Hal ini dapat merugikan pasien yang berobat dan pegawai lainnya. Untuk itu, kedisiplinan pegawai Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara masih perlu ditingkatkan.

4. Kreativitas Pegawai

Kreativitas merupakan suatu sifat yang dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, apabila seorang aparatur tidak memiliki kreativitas maka aparatur tersebut belum bisa dikatakan bekerja dengan maksimal. Dalam bekerja di bidang pemerintahan, setiap aparatur pemerintah harus mempunyai tingkat kreatifitas yang tinggi. Agar dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan hasilnya memuaskan hati masyarakat, karena setiap kreativitas seseorang merupakan suatu hal bagaimana aparatur tersebut bisa dikatakan berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu, setiap aparatur pemerintah wajib mempunyai kreativitas dalam bekerja.

Di Puskesmas Maridan, para pegawainya memiliki tingkat kreativitas yang sangat baik. Walaupun kekurangan tenaga kerja, pegawai di Puskesmas Maridan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam mencari kerjanya sendiri tanpa menunggu perintah dari atasan. Walaupun sebagian pekerjaan yang dilakukan bukan bidang yang ditekuninya, hal itu tidak menghambat pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya meskipun membutuhkan waktu lebih lama. Puskesmas Maridan memiliki pekerjaan yang cukup banyak, mulai dari melayani pasien yang berobat di Puskesmas Maridan

hingga memberikan pelayanan kepada masyarakat diluar Puskesmas Maridan. Apabila pegawai tidak memiliki kreativitas maka bagaimana hasil guna yang dicapai dapat dikatakan baik, jika pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada tanpa menciptakan kreativitas sendiri. Dari hasil penelitian maka dapat dikatakan bahwa tingkat kreativitas pegawai di Puskesmas Maridan dapat dikatakan sangat baik.

5. Tanggungjawab Pegawai

Tanggungjawab adalah melaksanakan tugas dan pekerjaan yang telah dibebankan kepada kita dengan penuh kesadaran sesuai dengan aturan dan tepat pada waktunya. Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang harus diimbangi oleh pegawai, karena ketepatan waktu merupakan penilaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila setiap pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya maka pekerjaan yang lainnya atau yang menunggu akan menumpuk dan akan tidak dilaksanakan dengan maksimal. Dengan kata lain tanggungjawab adalah siap menerima dan melaksanakan tugas atau kewajibannya sesuai dengan waktu yang diberikan.

Dari hasil penyajian data mengenai tanggungjawab pegawai Puskesmas Maridan dapat dikatakan sudah cukup. Karena ada pegawai yang melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik. Namun, ada juga pegawai yang kurang bertanggungjawab dengan tidak masuk kerja. Untuk itu, apabila ada pegawai yang tidak bertanggungjawab sebaiknya diberikan sanksi yang seharusnya.

6. Faktor Penghambat

Sumber daya manusia (SDM) yang profesional merupakan faktor yang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini SDM yang dibutuhkan yaitu dalam bidang kesehatan. Di Puskesmas Maridan pada khususnya masih sangat membutuhkan SDM seperti, dokter, analis laborototium, asisten apoteker, pegawai administrasi/TU, dan lain-lain.

Karena kurangnya pegawai di Puskesmas Maridan, ini menjadi faktor penghambat bagi Puskesmas apalagi dengan banyaknya pasien yang sering berobat setiap harinya. Para pegawai di Puskesmas Maridan pun terkadang kelelahan dengan banyaknya pasien yang perlu dilayani dengan minimnya pegawai yang ada dan terkadang harus mengerjakan pekerjaan yang bukan bidangnya. Seperti, seorang perawat Poli Gigi merangkap menjadi Kepala TU, seorang perawat yang merangkap sebagai pelaksana fungsional, dll.

Kemudian peralatan, alat adalah suatu benda yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu yang dipakai untuk mencapai maksud. Peralatan adalah segala keperluan yang digunakan manusia untuk mengubah alam sekitarnya, termasuk dirinya sendiri dan orang lain dengan menciptakan alat-alat sebagai sarana dan prasarana.

Seseorang yang melakukan kegiatan pasti membutuhkan alat yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Begitu juga dengan

pegawai yang ada di Puskesmas Maridan. Untuk melayani pasien, mereka membutuhkan alat yang digunakan untuk memeriksa pasien.

Dalam hal ini peralatan yang ada di Puskesmas Maridan dapat dikatakan masih sangat kurang, terutama alat-alat bedah. Banyak sekali peralatan yang telah berkarat dan kurang layak pakai sehingga harus segera diganti. Kemudian komputer, komputer sangat dibutuhkan pula di Puskesmas Maridan untuk membuat laporan dan membuat program-program yang harus dilaksanakan. Karena kurangnya peralatan yang dibutuhkan untuk melayani pasien, hal ini menjadi penghambat bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dapat dilihat dari; 1) Hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara sudah cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari pegawai di Puskesmas Maridan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan yang diberikan pasien, 2) Hasil kerja pegawai berdasarkan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan cukup baik. Mereka membuat laporan untuk program yang telah dibuat. Walaupun untuk pelaksanaan program kurang terselesaikan dengan baik, karena kurangnya tenaga yang dibutuhkan; 3) Kedisiplinan pegawai di Puskesmas Maridan dapat dikatakan ada yang baik, cukup baik, dan kurang baik. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat sehingga membuat harus membuat pegawai lain menggantikan pegawai yang belum datang sehingga membuat pasien menunggu lebih lama untuk di layani dan pulang lebih dahulu sebelum waktunya. 4) Kreativitas pegawai di Puskesmas Maridan dapat dikatakan sangat baik. pegawai di Puskesmas Maridan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam mencari kerjanya sendiri tanpa menunggu perintah dari atasan. Walaupun sebagian pekerjaan yang dilakukan bukan bidang yang ditekuninya, hal itu tidak menghambat pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya meskipun membutuhkan waktu lebih lama. 5) Untuk tanggungjawab pegawai di Puskesmas Maridan dapat disimpulkan sudah cukup. Karena ada pegawai yang melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik. Walaupun, ada juga pegawai yang kurang bertanggungjawab dengan tidak masuk kerja, 6) Faktor penghambat proses kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara bahwa kurangnya Sumber Daya Manusia profesional untuk melayani banyaknya pasien yang datang berobat di Puskesmas Maridan dan peralatan yang dibutuhkan untuk mengobati pasien, terutama untuk pasien gawat darurat dan pasien rawat inap. Hal inilah menjadi faktor penghambat bagi pegawai yang

ada di Puskesmas Maridan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam melayani pasien.

Melihat beberapa kendala yang dihadapi para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan, maka adapun saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yakni sebagai berikut: 1) Untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai perlu adanya jadwal yang berbentuk papan besar di depan Puskesmas jam berapa puskesmas Maridan buka dan tutup, sehingga pegawai dan pasien dapat mengetahui jam berapa harus datang untuk dan pulang tepat pada waktunya dan masyarakat dapat datang untuk berobat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Jika perlu diberikan sanksi bagi pegawai yang kurang disiplin dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya. 2) Perlunya pengawasan yang ketat, terutama untuk pegawai yang memegang absen kerja. Jika bisa, berlakukan absen jam pegawai datang dan jam berapa pegawai pulang sehingga dapat diketahui mana pegawai yang disiplin dan mana yang tidak. Kemudian reward, hal ini sangat penting untuk memacu semangat kerja pegawai yang ada di Puskesmas Maridan. 3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya tambahan peralatan seperti komputer dan printer dll, jika memungkinkan disetiap ruangan ada komputer dan printer. Ambulance dan peralatan bedah pun sangat dibutuhkan terutama untuk pasien UGD dan pasien rawat inap, untuk mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani pasien. 4) Perlu adanya tambahan sumber daya manusia yang profesional dalam menangani dan melayani pasien seperti, dokter, analis laboratotium, asisten apoteker, pegawai administrasi/TU, dan lain-lain. 5) Perlu adanya petugas khusus yang bertanggungjawab untuk merawat peralatan yang di Puskesmas sehingga peralatan tersebut dapat digunakan lagi setelah dipakai untuk merawat pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amins, Achmad. 2009. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : LaksBang
- Harbani, Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Refika Aditama
- Miles, B Matthew dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. UIP.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda

- Wahyudi, Bambang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Sulita Bandung
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta