

Receive : 19 May 2022

Revised : 02 June 2022

Accepted : 03 June 2022

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v4i1.45

Vol. 4 No. 1, Juni 2022, Hlm. 36-49



KINERJA PEGAWAI DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KOTA (PUSKESMAS) KOTA PALU

***Rusmawaty BTE Rusdin¹, Sigit Kurniawan²**

E-Mail : *rusmawatyusdin19@gmail.com¹; sigitsigilipu10@gmail.com²

Ilmu Pemerintahan, Universitas Tadulako

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna Kota Palu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan secara rinci mengenai Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna Kota Palu. Jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik penentuan informan yaitu secara *Purposive* yaitu peneliti secara sengaja akan memilih orang-orang yang dipandang memahami masalah yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah berjumlah 5 orang. Penelitian ini menggunakan teori Agus Dharma (2004) dimana ada tiga aspek yang digunakan dalam mengukur Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna Kota Palu. Dimana, ketiga indikator tersebut yaitu Kuantitas Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan dan Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna Kota Palu sudah maksimal. Dilihat dari tiga indikator penilaian Kinerja Pegawai, yang belum tercapai yaitu pada indikator Kualitas Pekerjaan dimana masih ada pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan masih kurang ramah saat melayani pasien yang datang melakukan pemeriksaan kesehatan. Sementara indikator Kuantitas Pekerjaan dan Ketepatan Waktu sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kuantitas Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan dan Ketepatan Waktu

Receive : 19 May 2022
Revised : 02 June 2022
Accepted : 03 June 2022



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the performance of employees at the Kawatuna Community Health Center in Palu City. This study uses qualitative descriptive research, namely research that describes in detail the performance of employees at the Kawatuna Community Health Center Palu City. The types of data are primary data and secondary data. Data collection techniques used are in the form of observation, documentation and interviews. The technique of determining the informants is purposive, namely the researcher will deliberately choose people who are considered to understand the problem under study. There are 5 informants in this study. This study uses the theory of Agus Dharma (2004) where there are three aspects used in measuring employee performance at the Kawatuna Community Health Center Palu City. Where, the three indicators are Quantity of Work, Quality of Work and Punctuality

Based on the results obtained, it can be concluded that the performance of employees at the Kawatuna Community Health Center in Palu City is maximal. Judging from the three indicators of employee performance assessment, what has not been achieved is the Quality of Work indicator where there are still patients who are not satisfied with the services provided and are still not friendly when serving patients who come for health checks. Meanwhile the indicators of Work Quantity and Punctuality have been going well.

Keyword : Quantity of Work, Quality of Work and Punctuality

LATAR BELAKANG

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persimpangan mutu. Jika bangsa Indonesia ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, maupun tanggung jawab. Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kinerja (*performance*). (Al Juffri, 2013)

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawainya. Pegawai merupakan aset utama yang ada dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran strategis didalam suatu organisasi yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai

dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Pegawai merupakan aset utama yang ada dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran strategis didalam suatu organisasi yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan tersebut, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi. (Robbi, 2020)

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam (*Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000*) yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia.

Sesuai hasil observasi awal yang dilakukan peneliti melihat di Puskesmas Kawatuna menemukan beberapa permasalahan yang perlu dicermati dalam hal kinerja pegawai dimana masih belum sesuai dengan keinginan serta kepuasan yang dirasakan masyarakat. Seperti masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih adanya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, ketepatan penggunaan waktu pegawai untuk pasien yang masih kurang sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan membuat pasien menunggu giliran untuk dilayani dan memakan waktu yang lebih lama serta masih kurangnya rasa tanggungjawab pegawai dalam bekerja memberikan pelayanan bagi pasien.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diambil suatu rumusan masalah penelitian adalah Bagaimana Kinerja Pegawai di Pusat

Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna, Kota Palu?

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif.

Sumber Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Analisi Data

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

PEMBAHASAN

Konsep Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari elemen para pelaku / pegawai yang memiliki tugas dari tanggung jawab

yang harus dilakukan secara sendiri-sendiri maupun berkelompok dengan tujuan yang akan dicapai.

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. (Moehariono, 2012)

Indikator Kinerja

Menurut teori Agus Dwiyanto (2012) ada beberapa indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

1. Produktivitas, mengukur tingkat produktivitas pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.
2. Kualitas layanan, Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat

kesesuaiannya dan kesiapannya. Hal ini menunjukkan sejauh mana mutu seorang dalam melakukan tugasnya yang meliputi ketepatan, keterampilan, dan kesiapan.

3. Responsivitas, kemampuan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat, apakah sudah sesuai dengan standar kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, kegiatan yang dilakukan pegawai sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan terstruktur.
5. Akuntabilitas, mengukur tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dan semangat untuk melaksanakan tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawab.

Menurut (Agus Dharma, 2004) mengatakan bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kuantitas Pekerjaan
Yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau di capai. Pengukuran kuantitas melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

2. Kualitas Pekerjaan

Adalah mutu yang dihasilkan. Pengukuran kualitatif kualaran mencerminkan pengukuran tingkat “kepuasan”, yakni seberapa baik penyelesaiannya.

3. Ketepatan waktu

Adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus penyelesaian suatu kegiatan.

Serta menurut (Mangkunegara, 2013) aspek-aspek penilaian Kinerja antara lain :

1. Kualitas Pekerjaan

Adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas Pekerjaan

Adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan Tugas

Adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat dan tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Pendapat diatas secara umum dapat diartikan bahwa kriteria yang digunakan adalah kualitas, kuantitas, waktu yang digunakan, jabatan yang dipegang, absensi dan ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan kriteria mana yang digunakan adalah berbeda antara pekerjaan satu dengan yang lain, jadi pengukuran kinerja tergantung pada jenis pekerjaan dan apa yang dihasilkan oleh organisasi atau institusi yang berkepentingan.

Kemudian terdapat tujuh indikator kinerja menurut (Wibowo, 2010) sebagai berikut :

1. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan.

2. Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu organisasi dicapai.

3. Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik yang dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

4. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Pendapat Wibowo diatas dapat diasumsikan bahwa indikator kerja terdiri dari tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, motif dan peluang yang saling berkaitan satu sama lain agar supaya menghasilkan pegawai yang memiliki kinerja yang baik dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan beberapa pakar diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja merupakan tindakan penilaian yang dilakukan terhadap berbagai aktifitas dalam rantai nilai yang ada dalam organisasi berdasarkan Kriteria tertentu seperti kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektifitas biaya, kebutuhan akan pengawasan dan kemampuan diri, kemudian dari hasil indikator tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik memberikan respon tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana pada titik mana organisasi memerlukan penyesuaian atas aktifitas perencanaan dan pengendalian.(Ummi Masitahsari, 2015)

Pegawai Negeri Sipil

Mengenai ketentuan disiplin bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 tahun 2021, beberapa ketentuan mengenai disiplin PNS yang sebelumnya diatur melalui PP No. 53 tahun 2010 dilakukan penyempurnaan. Dengan terbitnya PP No. 94 tahun 2021 ini maka terdapat sejumlah perubahan ketentuan disiplin PNS baik dalam hal konsepsi maupun jenis hukuman disiplinnya. Adapun sejumlah perubahan ketentuan disiplin PNS dari PP No. 53 tahun 2010 menjadi PP No. 94 tahun 2021 di antaranya adalah adanya perubahan pengertian mengenai Masuk Kerja. Masuk kerja dalam PP No. 94 tahun 2021 didefinisikan sebagai keadaan melaksanakan tugas baik di dalam maupun di luar kantor. Selain itu, juga terdapat penambahan ketentuan larangan PNS berupa melakukan pungutan di luar ketentuan. Secara definisi, "pungutan di luar ketentuan" adalah pengenaan biaya yang tidak seharusnya dikenakan atau penyalahgunaan wewenang untuk mendapatkan uang, barang, atau bentuk lain untuk kepentingan pribadi atau pihak lain baik dilakukan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama.

Dalam PP No. 94 tahun 2021 juga tidak lagi mengatur ketentuan disiplin PNS yang dikaitkan dengan ranah pidana. Sehingga, bagi PNS yang melakukan pelanggaran disiplin dan

ada unsur pidananya, maka akan digunakan pendekatan sesuai dengan ketentuan aturan perundang-undangan yang mengatur pidana. (*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*)

Merujuk pada sejarah orde baru berbagai permasalahan pemerintahan banyak bermunculan, dimana kekuasaan tertinggi tidak berada pada tangan rakyat melainkan berada pada penguasa birokrasi yang mengakibatkan rakyat tidak dilibatkan dalam mengawasi jalannya birokrasi pemerintahan. Penguasa orde baru juga menyalahgunakan kekuasaannya untuk mengatur dan menguasai birokrasi pemerintahan yang berkewajiban memihak pada penguasa. Birokrasi pemerintahan seharusnya memiliki unsur ideal sesuai yang dikemukakan oleh Aristoteles, suatu negara yang baik adalah negara yang diperintah dengan konstitusi dan berkedaulatan hukum. Ada 3 (tiga) unsur dari pemerintahan yang berkonstitusi, yaitu sebagai berikut :

1. Pemerintahan dilaksanakan untuk kepentingan umum.
2. Pemerintahan dilaksanakan, bukan hukum yang dibuat secara sewenang-wenang yang menyampingkan konvensi dan konstitusi.
3. Pemerintahan berkonstitusi berarti pemerintahan yang dilaksanakan atas kehendak rakyat, bukan paksaan-

paksaan tekanan yang dilaksanakan pemerintahan despotik (penguasa).

Birokrasi pemerintahan sendiri bertumpu pada aparatur- aparatur sipil negara yang memiliki peran penting dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep aparatur sipil negara tercantum pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 1 ayat 1, Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pengertian tersebut dapat disederhanakan dengan menggolongkan kategori pegawai yang termasuk dalam Aparatur Sipil Negara, yakni :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Mencermati hal tersebut perlu dibedakan Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja, walaupun keduanya sama-sama termasuk pada Aparatur Sipil Negara namun ada beberapa hal yang membedakan keduanya. Hak pegawai negeri sipil berbeda dengan hak Pegawai Pemerintahan dengan Perjanjian Kerja karena status kepegawaian yang berbeda pula. Pegawai negeri sipil berhak atas:

- a. Gaji, tunjangan, dan fasilitas
- b. Cuti,

- c. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua
- d. Perlindungan, dan
- e. Pengembangan kompetensi

Konsep PUSKESMAS

Menurut Azrul Azwar (1994 : 125) Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Adapun yang dimaksudkan dengan PUSKESMAS ialah suatu unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu wilayah tertentu.

Visi, Misi, dan Fungsi Puskesmas

Visi pembangunan kesehatan yang harus diselenggarakan oleh Puskesmas adalah tercapainya kecamatan sehat menuju tercapainya Indonesia sehat. Kecamatan sehat adalah gambaran masyarakat kecamatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan. Gambaran itu berupa masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat, berperilaku hidup bersih dan sehat (PHBS), serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata sehingga

memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Merujuk pada rumusan visi tersebut jelas bahwa yang hendak dicapai oleh Puskesmas dengan kecamatan sehatnya mencakup :

1. Lingkungan sehat
2. PHBS
3. Cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu
4. Derajat kesehatan penduduk kecamatan

Misi pembangunan kesehatan yang harus diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya misi pembangunan kesehatan nasional. Misi tersebut adalah :

1. Menggerakan pembangunan berwawasan kesehatan diwilayah kerjanya. Artinya, puskesmas harus terus-menerus menggerakkan pembangunan sektor-sektor lain diwilayah kerjanya untuk memerhatikan dampaknya terhadap kesehatan, lingkungan, dan perilaku masyarakat (kebijakan publiknya berwawasan kesehatan). Jangan sampai pembangunan sektor-sektor lain tersebut berdampak negatif terhadap kesehatan, lingkungan dan perilaku manusia.
2. Mendukung kemandirian keluarga dan masyarakat di wilayah kerjanya untuk hidup sehat. Puskesmas harus selalu berupaya agar keluarga-keluarga dan masyarakat yang berada di wilayah kerjanya makin berdaya dibidang

kesehatan. Caranya adalah dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, dan kemampuan mereka menuju kemandirian untuk hidup sehat.

3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Puskesmas harus selalu berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sesuai standar dan memuaskan masyarakat. Di samping itu, Puskesmas juga harus selalu mengupayakan pemerataan pelayanan kesehatan, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan dana, sehingga pelayanan kesehatannya dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, dan masyarakat beserta lingkungannya. Puskesmas harus selalu berupaya memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat yang berkunjung dan bertempat tinggal di wilayah kerjanya. Upaya ini dilakukan dengan, menerapkan kemajuan ilmu dan teknologi yang sesuai, tanpa diskriminasi, serta mencakup lingkungannya.

Oleh karena itu, tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan

pembangunan kesehatan nasional. Yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Untuk mencapai tujuan tersebut, ditetapkan tiga fungsi yang harus diperankan oleh Puskesmas (Hartono, 2010) yaitu:

- 1) Puskesmas merupakan pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
- 2) Puskesmas merupakan pusat pemberdayaan masyarakat.
- 3) Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan strata pertama, yang terdiri atas pelayanan kesehatan individu dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat Kawatuna Kota Palu

Puskesmas Kawatuna Kota Palu merupakan tempat pelayanan kesehatan yang berhadapan dengan masyarakat dan mempunyai tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Puskesmas Kawatuna Kota Palu merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, memperlihatkan bahwa kinerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mengerjakan sesuatu hal seperti tugas dan tanggungjawab yang diberikan

dimana sangat berpegang pada hasil kerja yang maksimal dan sesuatu peraturan yang berlaku dengan tujuan organisasi. Menggunakan teori dari Agus Dharma (2004) yaitu Kuantitas Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan dan Ketepatan Waktu.

Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas kerja adalah kemampuan jumlah kerja yang dilaksanakan dan dihasilkan oleh seorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Dengan demikian kuantitas pekerjaan dapat dilihat dari kemampuan dan hasil kerja yang dihasilkan.

Kuantitas kerja seberapa mampu seorang pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan, proses atau pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pegawai kepada masyarakat atau pasien yang boleh memiliki hasil sesuai dengan aturan yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna, Kota Palu.

Peneliti menyimpulkan sesuai dengan teori Kinerja menurut Agus Dharma (2004) salah satunya yaitu Kuantitas Kerja di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna, Kota Palu sudah baik adanya dimana pegawai yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pasien berusaha

untuk bekerja sesuai kemampuan masing-masing dan bekerja sesuai tugas dan tanggungjawab masing-masing. Serta dalam bekerja, hasil kerja yang diberikan sudah sangat membantu dalam pelayanan kepada pasien yang dilayani.

Kualitas Pekerjaan

Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil kerja yang dilaksanakan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas kerja merupakan suatu proses dari pekerjaan dilakukan secara maksimal demi kepuasan dan hasil yang baik bagi masyarakat dan yang dilayani.

Sementara itu kualitas meliputi keterampilan pegawai, sumber daya manusia yang memadai dan berpngaaman pada bidang tempatnya bekerja, guna tercapainya kinerja yang lebih baik dalam melayani masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna Kota Palu.

Peneliti menyimpulkan sesuai dengan teori Kinerja menurut Agus Dharma (2004) salah satunya yaitu Kualitas Pekerjaan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna, Kota Palu belum tercapai karena pegawai yang ada masih kurang dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien dan masih kurang maksimal

dimana pasien masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti dalam hal masih ada pegawai yang kurang menunjukkan rasa sopan santun dan ramah saat memberikan pelayanan, pasien masih merasa menunggu lama saat menunggu giliran pemeriksaan, dan dipingpong saat hendak melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Kawatuna Kota Palu.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku pegawai yang menunjukkan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan waktu yang ada dan memaksimalkannya agar pasien tidak merasa menunggu dan adanya keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan serta sesuai SOP yang berlaku.

Setiap organisasi terdapat ketentuan mengenai pemberlakuan jam kerja, ketentuan jam kerja ini penting guna mengatur waktu kedatangan, kepulangan bahkan pelayanan yang diberikan kepada pasien agar tidak mengalami keterlambatan.

Ketepatan waktu merupakan sesuatu yang perlu dipatuhi para pegawai untuk datang ke Puskemas tepat waktu, serta dalam memberikan kepada pasien berusaha untuk tidak membuat terasa lama dan menunggu.

Peneliti menyimpulkan sesuai dengan teori Kinerja menurut Agus Dharma (2004) salah satunya yaitu Ketepatan Waktu di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna, Kota Palu sudah berjalan dengan baik dimana pegawai yang sudah berusaha menerapkan dan menaati peraturan yang berlaku terkait penggunaan waktu sesuai peraturan dari Walikota yang sangat ketat serta dalam hal pelayanan yang diberikan kepada pasien yang datang, pegawai yang ada sudah siap dalam melayani dan mengarahkan pasien sesuai kebutuhan dan keperluan pemeriksaan mereka dan juga pegawai yang ada berusaha memaksimalkan penggunaan waktu yang ada agar pasien tidak merasa menunggu lama saat menunggu pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna, Kota Palu. Dapat ditarik kesimpulan sebagaimana dengan teori Kinerja menurut Agus Dharma (2004) Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja dan Ketepatan Waktu bahwa kinerja pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna, Kota Palu sudah berjalan dengan baik dimana dalam hal Kuantitas Pekerjaan pegawai yang ada sudah maksimal dimana memberikan pelayanan kepada

pasien berusaha untuk bekerja sesuai kemampuan masing-masing dan bekerja sesuai tugas dan tanggungjawab masing-masing. Serta dalam bekerja, hasil kerja yang diberikan sudah sangat membantu dalam pelayanan kepada pasien yang dilayani. Dalam hal penerapan Ketepatan Waktu juga sudah berjalan dengan baik dan tercapai dimana pegawai yang sudah berusaha menerapkan dan menaati peraturan yang berlaku terkait penggunaan waktu sesuai peraturan yang berlaku dan dalam hal pelayanan kepada pasien juga tepat waktu. Hanya saja dalam hal Kualitas Pekerjaan belum terpenuhi dan tercapai karena masih ada pasien yang masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan masih kurang ramah saat melayani pasien yang datang melakukan pemeriksaan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agus Dharma. (2004). *Manajemen Supervisi*. PT. Raja Grafindo Persada.

Arikunto, S. (2001). *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta Edisi Revisi III.

Fahmi, Irham. (2013) *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, Bandung.

Hartono, B. (2010). *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah sakit*. Rineka Cipta.

Receive : 19 May 2022

Revised : 02 June 2022

Accepted : 03 June 2022

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v4i1.45

Mangkunegara, & Anwar Prabu. (2010).
Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia. PT.
Rineka Aditama.
Manullang. (1993). *Pengembangan
Pegawai*. Ghakia Indonesia.

Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*.
Rajagrafindo Persada.

Dokumen

Keputusan Menteri Kesehatan Republik
Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000.

Robbi. (2020). PENGARUH KINERJA
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PULIK DI KANTOR
BPJS KESEHATAN CABANG
MAKASSAR. 206.

Umami Masitahsari. (2015). ANALISIS
KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS
JONGAYA MAKASSAR. 127.