

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Judul : Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan  
Pada Masyarakat di Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan  
Tilatang Kamang Kabupaten Agam

Nama : Muhammad Mustaqim

TM / NIM : 2009 / 97339

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 25 Juli 2013

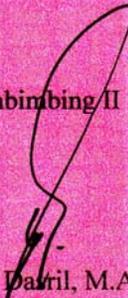
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. M. Fachri Adnan, M.Si., Ph.D  
NIP. 19581017 1985031 001

Pembimbing II



Dr. H. Dairil, M.Ag  
NIP. 19580422 1987031 003

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Mustaqim  
TM / NIM : 2009 / 97339  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat di Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tilatang Kamang Kabupaten Agam”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. •

Padang, 25 Juli 2013

Saya yang menyatakan,



Muhammad Mustaqim  
2009 / 97339

## ABSTRAK

### **Muhammad Mustaqim, 97339/2009 : Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tiltang Kamang Kabupaten Agam**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Hal ini terlihat dari bagaimana para pegawai tersebut tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Puskesmas Pakan Kamis dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, tujuan penelitian ini juga untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan ditentukan secara purposive sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Kemudian data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan/verifikasi yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Puskesmas Pakan Kamis, dilihat dari produktivitas, kualitas kerja, responsivitas, dan akuntabilitas pegawai belum maksimal. Selain itu juga, kinerja pegawai dalam bertugas juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kemampuan pegawai yang masih rendah, adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja, serta adanya pegawai yang kurang terampil pada bidangnya.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas ridho dan rahmatNya, skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tilatang Kamang”** dapat terselesaikan. Shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membuka mata hati dan pikiran kita akan pentingnya ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang berkenan memberikan izin penelitian ini.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si.Ph.D sebagai Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah menyetujui penelitian ini.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang yang memberikan saran dan masukan dalam penelitian ini.

4. Bapak Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Negeri Padang ini.
5. Bapak Drs. M. Fachri Adnan. M.Si. Ph.D selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan masukan serta sebagai inspiratif bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. H. Dasril. M.Ag selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu untuk mendampingi, membimbing, dan memberi masukan serta motivator bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D, Ibuk Dra. Aina, dan Ibuk Lince Magriasti. S.IP. M.Si selaku Tim Penguji yang telah berkenan meluangkan waktu disela-sela kesibukan untuk memberikan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Staf Pengajar serta Karyawan Jurusan Ilmu Sosial Politik Universitas Negeri Padang.
9. Pihak Puskesmas Pakan Kamis yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Rekan-rekan program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2009, terima kasih atas segala kebaikannya.

Semoga segala bimbingan, masukan, motivasi dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal Alamin.

Penulis menyadari bahwa terdapat begitu banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan baik itu dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan dimasa yang akan datang. Meski begitu, penulis tetap berharap bahwa karya ini bisa menjadi banyak manfaat bagi semua pihak. Amin.

Padang, Mei 2013

**Muhammad Mustaqim**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi, Batasan dan rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teoritis .....	10
1. Konsep Kinerja .....	10
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	11
3. Pengukuran Kinerja .....	14
4. Konsep Pelayanan Publik .....	26
5. Pelayanan Kesehatan Masyarakat .....	20
6. Nilai Dasar Pelayanan Kesehatan Puskesmas .....	21
B. Kerangka Konseptual.....	23
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Lokasi Penelitian .....	26
C. Informan Penelitian .....	26
D. Definisi Operasional Variabel .....	27
E. Jenis dan Sumber Data .....	32
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	32
G. Uji Keabsahan Data .....	34
H. Teknik Analisis Data .....	35

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Umum .....	37
1. Wilayah Kerja Puskesmas Pakan Kamis .....	37
2. Keadaan Demografis Puskesmas Pakan Kamis .....	38
3. Distribusi Penduduk Menurut Kelompok Umur .....	40
4. Fasilitas Sarana Pelayanan Kesehatan .....	40
5. Jumlah Pegawai Puskesmas Pakan Kamis .....	41
6. Visi dan Misi .....	42
7. Struktur Organisasi Puskesmas Pakan Kamis .....	43
8. Landasan Hukum .....	44
9. Kedudukan, Tugas, Fungsi Puskesmas .....	44
B. Temuan Khusus .....	48
1. Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat .....	48
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat .....	59
C. Pembahasan .....	66

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Luas Wilayah, Jumlah Desa/Kelurahan, Jumlah Penduduk, Jumlah Rumah Tangga, dan Kepadatan Penduduk Di Wilayah Kerja Puskesmas pakan kamis Tahun 2012 .....	39
Tabel 2: Jumlah Pegawai Puskesmas Pakan Kamis .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 2: Peta Wilayah Kerja Puskesmas Pakan Kamis .....	38
Gambar 3: Struktur Organisasi Puskesmas Pakan Kamis Tahun 2013 .....	43

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab serta fungsi selaku aparatur pemerintah dalam memenuhi pelayanan dibidang kesehatan, pemerintah harus mampu semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik. Para aparatur yang bergerak dibidang kesehatan, dituntut untuk terus meningkatkan kinerjanya, sehingga bisa menjadi tenaga yang profesional sesuai dengan bidangnya. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sumber daya manusia yang bergerak dalam bidang kesehatan tentu sangat perlu untuk meningkatkan kinerja, baik secara individual maupun kelompok. Peningkatan kinerja itu didapatkan melalui pendidikan dan pelatihan yang terus-menerus, berkaitan dengan keahlian yang dimilikinya. Peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus-menerus, berkelanjutan, dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah. Pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (puskesmas, balai pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan medis dan obat-obatan. Selain itu juga, pegawai

negeri sipil sebagai pemberi pelayanan harus mampu menampilkan kinerja yang maksimal, agar menghasilkan kinerja yang maksimal.

Pegawai negeri sipil harus menjadi abdi negara dan abdi masyarakat, artinya pegawai negeri sipil harus bertanggung jawab untuk melayani masyarakat sebaik mungkin melalui kinerja yang ditampilkan, yang nantinya mampu menciptakan kondisi yang nyaman bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan, baik itu dalam bidang pelayanan kesehatan pada puskesmas. Sehingga dapat memberikan *image* yang baik bagi pelayanan publik dan pemerintah dalam lingkungan masyarakat.

Jadi, dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan dibutuhkan kinerja yang maksimal, agar tercapainya pelayanan yang memuaskan masyarakat. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Dewasa ini Puskesmas telah didirikan hampir di seluruh pelosok tanah air dan bahkan untuk menjangkau seluruh wilayah kerjanya, puskesmas induk dibantu oleh Puskesmas pembantu dan Puskesmas Keliling. Tercatat pada tahun 2006 jumlah Puskesmas diseluruh Indonesia adalah 7.277 unit dan Puskesmas Pembantu sebanyak 21.587 unit serta Puskesmas Keliling 5.084 unit (Ambulance 1.302) (Depkes RI).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis Dinas kabupaten/kota berperan di dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat (Depkes RI, 2001).

Adapun jumlah Puskesmas yang ada di seluruh Wilayah Sumatera Barat sebanyak 260 unit yang tersebar disemua kecamatan, khususnya di Kecamatan Tilatang Kamang Kabupaten Agam terdapat 1 Puskesmas Induk dan memiliki 5 Puskesmas pembantu. Puskesmas induk yang terdapat di Kecamatan Tilatang Kamang adalah Puskesmas Pakan Kamis (Arsip Puskemas Pakan Kamis).

Puskesmas Pakan Kamis dengan wilayah kerja Kecamatan Tilatang Kamang merupakan suatu instansi pelayanan kesehatan pada masyarakat yang dituntut untuk memberikan suatu bentuk kinerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Namun, sampai saat ini usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat masih mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas milik pemerintah ini baik

itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

. Permasalahan yang kemudian muncul pada Puskesmas Pakan Kamis yaitu kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta cakupan kegiatan program pelayanan kesehatan pada masyarakat seluruhnya belum optimal dan belum terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan. Puskesmas Pakan Kamis sebagai suatu instansi pemerintah yang banyak berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sangat membutuhkan pegawai yang memiliki kinerja yang berkualitas untuk menyelenggarakan pelayanan publik, akan tetapi berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pakan Kamis belum maksimal. Peneliti melihat masih adanya pegawai yang menunda waktu pelayanan, pegawai tidak ada pada jam kerja dan pegawai masih terkesan acuh dalam memberikan pelayanan. Seperti yang disampaikan Bapak Samsudin, yang menyatakan bahwa :

“ Sewaktu Bapak mau mengambil obat di apotik Puskesmas Pakan Kamis, Bapak menunggu hampir 1 jam untuk memperoleh pelayanan padahal waktu itu masih jam kerja, pegawai malah tidak ada”. (wawancara, tanggal 3 Juli 2012).

Hal senada juga disampaikan Ibu Linda mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan pada masyarakat, yang menyatakan bahwa :

“ Pegawai tidak tanggap dalam melayani masyarakat dan Ibuk melihat masih ada pegawai acuh dalam memberikan pelayanan”. (wawancara, tanggal 3 Juli 2012).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat belum maksimal, masyarakat masih mengeluh akan pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara peneliti dengan staf Puskesmas Pakan Kamis, yaitu Ibu Mardiyah Hayati A.Md Keb, pada tanggal 5 Juli 2012, narasumber menyebutkan beberapa hal yang menyebabkan kinerja dari pegawai puskesmas menjadi rendah, dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat, yaitu: (1) Kurangnya sarana dan prasarana medis penunjang kinerja pegawai puskesmas itu sendiri (2) Kurangnya rasa tanggung jawab para pegawai, pegawai cenderung melalaikan kewajiban yang diberikan kepadanya, sehingga memungkinkan terjadinya pelayanan yang tidak optimal, (3) Adanya pegawai yang memiliki kemampuan rendah, sehingga pegawai tersebut selalu bertanya ke pegawai lainnya dalam menyelesaikan pekerjaannya yang menyebabkan menurunnya kinerja pegawai tersebut.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI No .741 /MENKES /PER /VII/2008 dan sesuai dengan UU No. 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Seharusnya pegawai harus mampu meningkatkan kinerja dalam bertugas dan dalam pelaksanaan program kesehatan di puskesmas harus dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan sesuai kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan masyarakat serta mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait didalamnya.

Pegawai Puskesmas Pakan Kamis yang bertugas sebagai pelayan kesehatan masyarakat dituntut untuk menampilkan kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat dan mampu bekerja sesuai standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Maka penelitian ini di beri judul, **“Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat di Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tiltang Kamang Kabupaten Agam”**.

## **B. Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang teridentifikasi dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Kinerja pegawai negeri sipil pada Puskesmas Pekan Kamis belum maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- b) Adanya pegawai yang memiliki kemampuan rendah dalam menjalankan tugasnya yang mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai tersebut.
- c) Kurangnya rasa kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas.
- d) Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

### **II. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terfokus dan dapat mempertajam objek pembahasan maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas pada masyarakat pada Puskesmas Pekan Kamis Kecamatan Tilatang Kamang Kabupaten agam dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima serta kepuasan masyarakat terhadap profesionalisme tenaga medisnya.

### **III. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Pakan Kamis?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Pakan Kamis?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pakan Kamis, agar tercapainya pelayanan yang baik.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas Pakan Kamis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat digunakan sebagai pembandingan antara kebenaran teori dengan praktek atau kenyataan yang terjadi dilapangan. Dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi ilmu yang berkaitan dengan kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Pakan Kamis.

Selain itu, bagi masyarakat sebagai objek yang dilayani dapat melihat gambaran kualitas pelayanan pada Puskesmas Pakan Kamis. Dan hal ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan ke depan bagi instansi pemerintah agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat.