

Journal of Comprehensive Science
p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584
Vol. 1 No. 4 November 2022

**KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN KESEHATAN**

Dewi Agustina, Ade Fitri Arianti, Bunga Elvyan Br.Damanik, Istikhoma Rambe,
Rehana Nugraha B Sitorus, Quen Kholisa Purba

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: dewiagustina@uinsu.ac.com, adefitriariantisrg01@gmail.com,
bungadamanik95@gmail.com, istikhomarambe@gmail.com,
raihananugrahasitorus@gmail.com, queenkholisapurba@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Peran perawat dalam Perawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas) adalah suatu bentuk pelayanan keperawatan profesional yang merupakan perpaduan konsep kesehatan masyarakat dengan konsep keperawatan yang ditujukan pada seluruh masyarakat dengan penekanan kelompok resiko tinggi. Tujuan Penelitian: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pegawai Puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas dan mengidentifikasi faktor penghambat para pegawai dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas. Metode Penelitian: Penulisan artikel ini menggunakan metode pencarian artikel menggunakan dua database, yaitu Google Scholar dan PubMed Kesehatan dengan kata kunci kinerja pegawai, puskesmas, pelayanan kesehatan. Hasil: Bahwa Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas dapat dikatakan cukup baik dapat tercermin dari kualitas kinerja pegawai, kemampuan pegawai, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, kerjasama antar pegawai dan kedisiplinan pegawai yang sudah terlaksana dengan baik walaupun masih adanya pegawai yang kurang teliti dan kurang disiplin. Faktor pendukung kinerja pegawai yaitu suasana yang kondusif dan adanya kerjasama antar pegawai, sedangkan faktor penghambat kinerja pegawai yaitu kurangnya pelatihan teknis dan kurangnya kesadaran pegawai dalam mentaati ketentuan jam kerja. Kesimpulan: Hubungan kinerja pegawai puskesmas dengan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas dalam melakukan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat lebih ditingkatkan dan menjadi prioritas utama di Puskesmas agar masyarakat dapat menikmati pelayanan keperawatan yang puas dan perawat lebih semangat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan.

Abstract

Health services are carried out with the aim of increasing awareness, willingness and ability to live healthy for everyone in order to realize the highest degree of public health. The role of nurses in Public Health Care (Perkesmas) is a form of professional nursing service which is a combination of public health concepts with nursing concepts aimed at the entire community with an emphasis on high risk groups. Research Objectives: The

purpose of this study was to analyze the performance of Puskesmas employees in public health services at the Puskesmas and identify the inhibiting factors for employees in public health services at the Puskesmas. Research Methods: Writing this article using an article search method using two databases, namely Google Scholar and PubMed Health with keywords employee performance, puskesmas, health services. Results: That the Performance of Community Health Center Employees in Public Health Services at the Puskesmas can be said to be quite good can be reflected in the quality of employee performance, employee abilities, punctuality in completing work, cooperation between employees and employee discipline that has been carried out well even though there are still employees who are less careful and lack of discipline. The supporting factors for employee performance are a conducive atmosphere and cooperation between employees, while the inhibiting factors for employee performance are the lack of technical training and lack of awareness of employees in complying with the provisions of working hours. Conclusion: The relationship between the performance of Puskesmas employees and public health services at the Puskesmas in providing public health nursing services is further improved and becomes a top priority at the Puskesmas so that people can enjoy satisfied nursing services and nurses are more enthusiastic in providing services to people who need services.

Keywords: *Employee Performance, Puskesmas, Health Services.*

Pendahuluan

Upaya memberikan pelayanan kesehatan terhadap kesehatan pembangunan pada bidang kesehatan, yang sekaligus adalah bagian dari pada pembangunan nasional (Bunga Agustina, 2016). Kesehatan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dari mutu kehidupan dalam pembangunan Nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya (Chandra, 2016). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional (Basri et al., 2020). Peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas dirasa semakin penting, hal ini dikarenakan masyarakat semakin selektif untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mereka sebagai pengguna jasa tidak hanya membayar namun menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas mulai di awal hingga akhir. Oleh karena itu, dituntut peran tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara profesional sesuai tugas pokok dan fungsi (tupoksi).

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

Kinerja pegawai merupakan kemampuan seseorang pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu didalam sebuah organisasi yang diharapkan mampu menjalankan tanggung jawabnya demi tercapainya suatu tujuan. Puskesmas merupakan sarana atau organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang didalamnya terdapat konsep akuntabilitas dan juga sebagai pusat pengembangan

kesehatan serta membina peran serta masyarakat secara terpadu dan menyeluruh. Sesuai dengan Kebijakan Nasional Departemen Kesehatan sejak tahun 2004 perlu upaya revitalisasi puskesmas untuk mengembalikan peran dan fungsi puskesmas ke awal keberadaannya yaitu sebagai puskesmas yang selalu siap melayani masyarakat selama 24 jam sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Secara umum disebutkan bahwa makin efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata, tidak ada diskriminasi sehingga pelayanan tersebut menjadi efektif dan efisien.

Pelayanan kesehatan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Visi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu “masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan” dengan misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat dan melindungi kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan, menjamin ketersediaan dan pemerataan sumber daya kesehatan dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Wahyuni, 2021).

Bila ditinjau dari segi pelayanan, fenomena-fenomena yang muncul sekarang ini menegaskan bahwa pelayanan puskesmas selama ini kurang baik, ditandai dengan kualitas pelayanan yang belum optimal dan rendahnya kualitas pelayanan, disebabkan oleh belum optimalnya pemanfaatan tenaga kesehatan di Puskesmas. Perawat puskesmas sebagian besar masih melakukan fungsi kuratif, mulai dari membuat 4 diagnosa hingga upaya pengobatan.

Metode Penelitian

Penulisan artikel ini menggunakan metode literatur review yang merupakan metode yang sistematis, eksplisit, dan reproduisible untuk melakukan identifikasi, evaluasi dan sintesis terhadap karya-karya hasil penelitian berupa jurnal yang sudah dihasilkan oleh para peneliti sebelumnya.

Sumber pencarian literatur yang digunakan, yaitu:

1. Google Scholar, dan
2. PubMed.

Hasil dan Pembahasan

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan juga sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kedua konsep tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang telah ditetapkan secara bersama-sama (Bahrudin, 2020).

Kinerja pegawai merupakan suatu tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan, suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat (Ali & Prasetyo, 2021). Untuk mengetahui kinerja pegawai perlu adanya pengukuran kinerja yaitu untuk menilai keberhasilan dan kegagalan

pelaksanaan kegiatan, program atau kebijakan sesuai dengan sasaran tujuan yang telah ditetapkan. Secara umum tolak ukur yang digunakan untuk menilai kinerja yaitu kualitas, kemampuan, ketepatan waktu, kerjasama antar pegawai dan disiplin kerja pegawai.

Kinerja Pegawai Puskesmas Berdasarkan Kualitas

Kualitas merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan (Prayudi, 2020). Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu dal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya terpenuhi berarti kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan itu tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik (Dewi, 2021).

Hasil pekerjaan pegawai puskesmas yang telah diberikan kepada masyarakat merupakan cerminan dari mutu produk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat (Nugrawati, 2022). Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu di buat indikator yang merupakan besaran terukur demi menentukan kualitas baik produk maupun jasa.

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

Kinerja Pegawai Puskesmas Berdasarkan Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah hasil misalnya suatu siklus kegiatan yang diselesaikan (Poluakan, Runtuwene, & Sambul, 2019). Kinerja yang baik dapat dilihat dari jumlah pegawai Puskesmas yang cukup sehingga tidak membutuhkan waktu yang lebih untuk melayani banyaknya pasien yang datang. Kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

Diketahui bahwa masih ada pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi). Tupoksi ini juga berperan sebagai koridor tiap-tiap pegawai untuk memainkan perannya sesuai tanggung jawab masing-masing sehingga tidak terjadi overtaking atas bidang pekerjaan yang bukan masuk dalam wilayah pekerjaannya (Widianti, Noor, Kala, & Linggi, 2018). Tiap pegawai juga memiliki batasan kerjanya tersendiri sehingga tidak dapat saling mencampuri tugas satu sama lain, tidak adanya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas organisasi, serta komunikasi yang terbentuk dengan baik karena adanya hubungan kerjasama yang baik antar pegawai, jika pegawai di tempatkan tidak sesuai dengan tufoksi maka kinerja yang dicapai tidak akan maksimal sehubungan dengan kompetensi yang ada tidak dilakukan sebagaimana fungsinya.

Kinerja Pegawai Puskesmas Berdasarkan Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Pelayanan masyarakat merupakan tugas utama yang harus dilakukan oleh aparatur pemerintah (Enny Agustina, 2019). Oleh karena itu, kinerja aparat pemerintah harus diukur berdasarkan kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan terutama berkaitan dengan adanya kepastian hukum, ketepatan, cepat waktu, keadilan transparansi, keamanan dan sejumlah indikator kepuasan lainnya. Dalam ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dalam konsistensi waktu yang

ditetentukan sebagaimana diperlukan kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan. Waktu adalah hal yang sangat berarti dalam kehidupan.

Waktu merupakan sarana untuk melakukan dan menyelesaikan banyak hal. Untuk itu dibutuhkan suatu pengelolaan atau manajemen waktu yang tepat (Kiswati & Chasanah, 2019). Manajemen waktu merupakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan produktivitas waktu (Surur & Nadhirin, 2020). Waktu menjadi salah satu sumber daya unjuk kerja. Sumber daya yang mesti dikelola secara efektif dan efisien, agar dapat dicapai hasil kerja yang maksimal (Hayati & Yulianto, 2021).

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Dalam hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (dalam Mangkunegara 2000:67) merumuskan bahwa:

Human Performance = Ability x Motivation

Motivation = Attitude x Situation

Ability = Knowledge x Skill

1. Faktor kemampuan (Ability)

Secara Psikologis, kemampuan (Ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110 - 120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor motivasi (Motivation)

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (situation) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijaksanaan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Kesimpulan

Kesimpulan ini bertujuan untuk memberikan jawaban atas tujuan penelitian, yaitu kinerja pegawai Puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas dan mengidentifikasi faktor penghambat para pegawai dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas.

1. Secara umum tolak ukur yang digunakan untuk menilai kinerja yaitu kualitas, kemampuan, ketepatan waktu, kerjasama antar pegawai dan disiplin kerja pegawai.
2. Jika kualitas pegawai hasil kerja pegawai didasarkan pada teori diatas maka kriteria yang digunakan untuk mengetahui kualitas hasil kerja pegawai adalah dilihat dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kerapian.
3. Kinerja yang baik dapat dilihat dari jumlah pegawai Puskesmas yang cukup sehingga tidak membutuhkan waktu yang lebih untuk melayani banyaknya pasien yang datang.
4. Tiap pegawai juga memiliki batasan kerjanya tersendiri sehingga tidak dapat saling mencampuri tugas satu sama lain, tidak adanya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas organisasi, serta komunikasi yang terbentuk dengan baik karena adanya hubungan kerjasama yang baik antar pegawai, jika pegawai di tempatkan tidak sesuai

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

5. Kinerja Pegawai Puskesmas Berdasarkan Ketepatan Waktu Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
6. Dalam ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dalam konsistensi waktu yang ditentukan sebagaimana diperlukan kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan.
7. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation).
8. Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110 - 120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

BIBLIOGRAFI

- Agustina, Bunga. (2016). Kewenangan Pemerintah Dalam Perlindungan Hukum Pelayanan Kesehatan Tradisional Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 32(1), 82–98.
- Agustina, Enny. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Ali, Muhammad, & Prasetyo, Indra. (2021). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS KEMPAS JAYA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 4(4), 392–402.
- Bahrudin, Bahrudin. (2020). *Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Seruyan Dalam Pelaksanaan Uji KIR Kendaraan Bermotor*. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Basri, H., Toyibah, D., Fakhri, M., Musahar, H. D., Wati, W., Idad, R. N., & Apriliah, W. (2020). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional. *Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan Di Puskesmas Dirasa Semakin Penting*, 3(2), 215–229.
- Chandra, Badrus Syamsi Surya. (2016). Interaksi Simbolik Keluarga Pasien Miskin Pengguna Jkn dan Nakes di Rumah Sakit Umum Daerah Sarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. *Paradigma*, 4(1).
- Dewi, Nidia Risma. (2021). EFEKTIVITAS PEMBINAAN KELOMPOK TANI DI KECAMATAN SALOPA KABUPATEN TASIKMALAYA. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, 2(3).
- Hayati, Neneng, & Yulianto, Erwin. (2021). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Journal Civics & Social Studies*, 5(1), 98–115.
- Kiswati, Sri, & Chasanah, Umami. (2019). Analisis konsultan manajemen konstruksi terhadap penerapan manajemen waktu pada pembangunan rumah sakit di Jawa

- Tengah. *Neo Teknika*, 5(1).
- Nugrawati, Nelly. (2022). BAB 4 STANDAR PE LAYANAN KESEHATAN. *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*, 30.
- Poluakan, Angel Kralita, Runtuwene, Roy F., & Sambul, Sofia A. P. (2019). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(2), 70–77.
- Prayudi, Ahmad. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PD. Pembangunan Kota Binjai). *Jurnal Manajemen*, 1(2), 63–72.
- Surur, Agus Miftakus, & Nadhirin, Ana Ulin. (2020). Manajemen waktu pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 pada TK Dharma Wanita 1 Baleturi. *As-Sibyan: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(2), 81–94.
- Wahyuni, Sari. (2021). Sistem Pelaksanaan Penyimpanan Rekam Medis di Klinik Pratama Bakti Timah Pangkalbalam. *Jurnal Health Sains*, 2(9), 1255–1262.
- Widianti, Rosie Fitria, Noor, H. Muhammad, Kala, Rita, & Linggi, M. Si. (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 185–198.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.