

**KINERJA TENAGA KESEHATAN DALAM PELAYANAN PASIEN DI  
PUSKESMAS RANTAU PANJANG KIRI KECAMATAN KUBU KABUPATEN  
ROKAN HILIR**

**Oleh :**

**Desi Novrida Sari**

Email : desinofridasari@gmail.com

Pembimbing : **Dr. Febri Yuliani, S. Sos, M. Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-63277

**Abstract**

***Desi Novrida Sari, 1201134469, Performance of health personnels in patient service in Kubu babussalam subdistrict at Rantau Panjang Kiri public health centre in Rokan Hilir. Adviser : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.si***

*Health personnels are individuals who work or serve in health enough knowledge and skills as well as ever and learning of health education for all types of condition requires the authority to make health efforts. The importance of the service sector in the private and government institutions. how important quality of the service itself to make a lot of impact with good services sector in institutions can improve themselves and the achievement of the the quality service. This research aims to determine the performance of health personnel in patient care in the Rantau Panjang Kiri public health centre and to know the factors those influenced performance of health personnels in patient care in the Rantau Panjang Kiri public health centre.*

*the Research uses qualitative method with descriptive research. This research uses the theory of performance indicators from Agus Dwiyanto those are productivity, not only measures the level of efficiency but also the effectiveness of services, quality of service, responsiveness needs of the society, responbilitas implementation of organization's activities, accountability for implementing the organization's activities to work as the leader asking or listen the assumptions of subordinate. the research uses observation technique, interview and documentation with using triangulation analysis technique.*

*The result of this research indicates that the personnel health performance in patient care in hospitalization of the Rantau Panjang public health centre has been good, although not fully. This was valued by means the personnel serves society with good and friendly treatment, to public health centre can be the experience and can improve the performance of health personnels to attend trainings, increase the capacity of patient rooms and complementary facilities and infrastructure.*

***Keywords : performance, service, pramedis***

## PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia tidak terlepas dari sejarah perkembangan kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka pelayanan kesehatan masyarakat dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah melindungi masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan, kesehatan adalah hak asasi manusia yang juga tercantum dalam UUD 1945.

Pelayanan Publik Merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara, pelayanan publik berbentuk pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam wilayah tertentu.

Tugas utama puskesmas adalah memberikan jasa

pengobatan, perawatan dan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, Puskesmas memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Walaupun begitu suatu Puskesmas tidak hanya ditekankan dengan sebuah profitabilitas namun harus lebih mengacu kepada kepuasan pasien maka kualitas dari Puskesmas pun perlu ditingkatkan.

Puskesmas adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai organisasi publik, puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, setiap Puskesmas perlu mengembangkan Standar Pelayanan Medik (SPM).

Peran puskesmas dalam konteks otonomi daerah saat ini, sangat penting yakni sebagai institusi pelaksana teknis kesehatan, Puskesmas dituntut memiliki kemampuan dan wawasan jauh kedepan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peran tersebut ditunjukkan dalam bentuk keikutsertaan untuk menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang, tata laksana kegiatan-kegiatan tersusun rapi, serta sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.

2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.

3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Tugas puskesmas :

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

2. Meningkatkan kualitas kesehatan.

3. Meningkatkan peran serta individu, keluarga dan masyarakat dalam pembangunan kesehatan.

Tenaga kesehatan terdiri dari :

1. Tenaga medis kedokteran, terdiri dari dokter dan dokter gigi

2. Tenaga pra medis, terdiri dari perawat dan bidan

Berdasarkan karakteristik wilayah kerjanya sebagai mana dimaksud dalam pasal 20, Puskesmas dikategorikan menjadi :

1. Puskesmas Kawasan Perkotaan
2. Puskesmas Kawasan Perdesaan
3. Puskesmas Kawasan Terpencil Dan Sangat Terpencil

Puskesmas Rantau Panjang Kiri adalah satu-satunya Puskesmas yang ada didua Kecamatan yaitu kecamatan Kubu Babussalam dan Kecamatan Kubu Induk, dan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang diberikan oleh pegawai oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari tenaga kesehatan.

keadaan yang ada di Puskesmas Rantau Panjang Kiri adalah sebagai berikut:

1. Letak Puskesmas yang jauh dari rumah sakit, jarak tempuh untuk ke RSUD memakan

waktu 3 jam perjalanan dengan kondisi jalan yang kurang bagus karena RSUD terletak di ibu kota kabupaten

2. Puskesmas mudah dicapai dengan kendaraan bermotor

3. Jumlah kunjungan kurang dari 100 orang perhari

4. Tidak adanya ruang operasi dan ruang post operasi

5. Terbatasnya ruang serta tempat tidur beserta peralatan perawat.

6. Ruang pegawai yang tidak dipakai digunakan untuk ruang rawat inap pasien

7. Selain itu fasilitas yang tersedia seperti ruangan tunggu yang kurang nyaman dan tempat duduk yang kurang.

8. Kurang lengkapnya obat-obatan yang tersedia, terkadang pasien harus mencari obat-obatan tersebut di apotik lain untuk melengkapi resep dari dokter.

9. Sarana dan prasarana untuk menunjang operasional Puskesmas kurang ditandai dengan ruang inap yang sempit dan kurang memadai.

10. Ruang bersalin dan ruang menyusui ada.

11. Ruang rawat jaga sudah disediakan

*(Sumber: Puskesmas rantau panjang kiri 2015)*

**Tabel 1.2 Perbandingan  
Kunjungan Pasien Rawat Inap Dan  
Rawat Jalan Di Puskesmas Rantau  
Panjang Kiri**

No	Tahun	Rawat inap	Rawat jalan	Total
1	2013	836	2860	3,696
2	2014	980	2354	3,334
3	2015	1120	3870	4,990

*Sumber : Puskesmas Rantau Panjang*

*Kiri 2015*

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa pasien rawat inap dan pasien rawat jalan dari tahun 2013-2015 meningkat, ini terlihat dari jumlah kunjungan pasien pada awal tahun 2013 sehingga desember 2015 disebabkan beberapa hal, diantaranya pasien yang berobat rawat inap dan rawat jalan tenaga kesehatan yang bekerja di puskesmas rantau panjang kiri memberikan pelayanan yang baik kepada pasien yang berobat dan untuk pasien rawat inap sementara dirawat di puskesmas, kemudian setelah melakukan pemeriksaan jika pasien memiliki penyakit yang serius dan apa bila dirawat dan tidak sembuh-sembuh pasien akan dirujuk ke RSUD yang terletak di ibu kota Kabupaten Rokan Hilir.

Dari uraian latar belakang tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai “**Kinerja Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien Di Puskesmas Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir**”.

## **Konsep Teori**

### **1. Kinerja**

Menurut **Fahmi (2010:2)** Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu priode waktu. Sedangkan menurut **Mangkunegara (2011:67)** mengemukakan pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Selain defenisi diatas **Mangkuprawira (2008:217)** ikut mendefenisikan Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut **Marwansyah (2010:228)** Kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibeban kan kepadanya. Kinerja dapat pula di pandang sebagai perpaduan dari hasil kerja yang harus di capai oleh seseorang dan kopetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Bastian dalam buku **Fahmi (2010:2)** Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan,

program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang bertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

## 2. Penilaian kinerja

Menurut **Sofyandi (2008:122-123)** Penilaian Kinerja adalah proses organisasi dalam evaluasi pelaksanaan kinerja karyawan, dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu, Penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar-standar kinerja serta motivasi karyawan diwaktu berikutnya, penilaian kinerja memberikan dasar bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer, dan kondisi-kondisi kepegawaian lainnya. Penilaian kinerja adalah penilaian tentang prestasi kerja karyawan dan akuntabilitasnya, dalam persaingan global, perusahaan-perusahaan menurut kinerja tertinggi. Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan.

Menurut **Marwansyah (2010:228)** Penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang atau kelompok.

Menurut **Fahmi (2010:65)** Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaan.

Menurut **Fajar (2010:138)** Penilaian kinerja adalah mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai, dan mempengaruhi atribut, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran, yang dikaitkan dengan pekerjaan karyawan. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif dimasa yang akan datang, sehingga karyawan, organisasi, dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat.

## 3. Pelayanan Publik

Menurut Gibson dalam buku **Hutasoit (2011:61)** Mengatakan Pelayanan adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klient, atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain. Sementara itu Kotler dan Armstrong Mengatakan Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Sedangkan menurut **Ratminto (2010:5)**

Pelayanan adalah segala bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemeliharaan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Simamora (2001:19)** pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pendapat tersebut mengemukakan bahwa layanan merupakan kegiatan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang hasilnya akan bermanfaat bagi masyarakat dan bagi aparatur itu sendiri.

#### 4. Pelayanan dibidang kesehatan

##### 1. Pengertian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (meningkatkan kesehatan) dengan sasaran

masyarakat yang upaya tersebut diupayakan sendiri / secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat juga dikatakan sebagai upaya pelayanan kesehatan bagi individu dan keluarga, fungsi social disini berarti lebih mengutamakan pada unsur kemanusiaan dan tidak mengambil keuntungan secara komersial. Jenis kesehatan secara umum dapat dibedakan atas dua, yaitu:

##### 1. Pelayanan kedokteran

Yaitu pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (medical services) ditandai dengan secara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (solo practice) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi.

##### 2. Pelayanan kesehatan masyarakat

Yaitu pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat ( public health service ) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi.

##### a. Bentuk pelayanan

Dalam pelayanan kesehatan terdapat 3 bentuk , yaitu

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama pelayanan kesehatan ini dibutuhkan atau dilaksanakan pada masyarakat yang memiliki masalah kesehatan yang ringan atau masyarakat sehat tetapi ingin mendapatkan peningkatan kesehatan agar menjadi optimal dan sejahtera sehingga sifat pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan dasar yang dilakukan oleh
  - a. Dokter umum ( tenaga medis )
  - b. Perawat menter (tenaga pramedis)
2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua, untuk pelayanan kesehatan ini diperlukan bagi masarakat atau klien yang membutuhkan perawat di rumah sakit atau rawat inap tidak dilaksanakan di pelayanan kesehatan utama. Pelayanan kesehatan dilakukan oleh :
  - a. Dokter spesialis
  - b. Dokter subspecialis terbatas
3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga , pelayanan kesehatan ini merupakan tingkat pelayanan yang tertinggi dimana tingkat pelayanan ini apabila tidak lagi dibutuhkan pelayanan pada tingkat pertama dan kedua. Biasanya pelayanan ini membutuhkan tenaga ahli atau spesialis dan sebagai rujukan utama seperti

rumah sakit ang bertipe A atau B .

## **A. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif karena berdasarkan pengamatan atau observasi awal yang peneliti lakukan, ternyata masalah yang sedang dihadapi lebih sesuai untuk diteliti dengan metode penelitian jenis kualitatif. Serta peneliti menggunakan penelitian deskriptif karena peneliti tidak hanya sekedar menggambarkan objek penelitiannya saja. Melalui pendekatan kualitatif-deskriptif penelitian ini mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi yang berhubungan dengan “ kinerja kesehatan di Puskesmas Rantau Panjang Kiri Di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir”.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan puskesmas rantau panjang kiri kecamatan kubu babussalam kabupaten rokan hilir. Alasan pemilihan lokasi ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien di puskesmas.

### 3. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang memiliki pengetahuan, data, dan informasi terkait dengan kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pada pasien di puskesmas rawat inap rantau panjang kiri, diantaranya:

- 1) Kepala puskesmas rantau panjang kiri kecamatan kubu babussalam,
- 2) Kepala kasubag tata usaha puskesmas
- 3) Tenaga kesehatan
- 4) Pasien dan keluarga yang berobat

### 4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder, yaitu:

#### a. Data Primer

Merupakan data yang di peroleh secara langsung dari sumber data. Penelitian yang dilakukan dari sumbernya melalui wawancara dan observasi dengan pihak yang menjadi objek penelitian yakni kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien di puskesmas rantau panjang kiri kecamatan kubu babussalam kabupaten rokan hilir

#### b. Data Sekunder

Hasil wawancara dengan memperoleh beberapa informasi data, maka untuk memperkuat hal tersebut dilengkapi dengan data yang berhubungan dengan objek penelitian, seperti :

- 1) Gambaran umum tentang Puskesmas
- 2) Data jumlah pegawai Puskesmas Rantau Panjang Kiri

- 3) Mekanisme pelayanan rawat jalan dan rawat inap di Puskesmas Rantau Panjang Kiri.
- 4) Jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap 3 tahun terakhir.
- 5) Data lain yang mendukung penelitian ini.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah :

#### a. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dengan cara melakukan observasi awal. Dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, penulis dapat mengetahui langsung bagai mana kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien di Puskesmas Rantau Panjang Kiri.

#### b. Wawancara

Merupakan proses untuk memperoleh keterangan untuk mencapai tujuan penelitian yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi verbal berupa percakapan. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang di wawancarai (*interviewee*).

#### c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah yaitu merupakan studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun serta menganalisis dokumen-dokumen baik itu dokumen tertulis, maupun

elektronik yang terkait dengan Puskesmas Rantau Panjang Kiri.

## 6. Analisa Data

Adapun teknik analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Jadi teknik analisa data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu data akan diteliti atau dijelaskan apa adanya sehingga akan mendapatkan suatu pemahaman.

Teknik Analisis data yang digunakan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan tentang hasil penelitian yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien di Puskesmas Rantau Panjang Kiri.

## BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. **Kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien di puskesmas rantau panjang kiri kecamatan kubu kabupaten rokan hilir**  
Berdasarkan pendekatan *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt tersebut, maka pelayanan publik baru dalam

administrasi publik dari pelayanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu, yang akan dianalisis adalah sebagai berikut:

1. *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan);
2. *Seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik);
3. *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/masyarakat daripada kewirausahaan);
4. *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis, bertindak demokrasi);
5. *Recognize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah);
6. *Serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan);
7. *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata).

**Indikator *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan);**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator melayani masyarakat bukan pelanggan, PPID Kabupaten Indragiri Hulu melayani masyarakat yang memohonkan informasi publik dengan ramah, tanggap dan tidak diskriminatif. Hal ini sangatlah baik untuk peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat kedepannya.

Dengan demikian pemerintah meletakkan pengguna layanan sebagai hal yang paling depan.

Kepuasan masyarakat ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara pengguna layanan. Dengan memperhatikan kebutuhan dasar pengguna layanan, pemerintah lebih responsif dan inovatif.

### **Indikator *Seeks the Public Interest* (Mengutamakan Kepentingan Publik)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator mengutamakan kepentingan publik yakni kepentingan yang terkait dengan adanya pelayanan informasi publik oleh PPID Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat dari tujuan yang hendak dicapai. Temuan dilokasi penelitian menunjukkan bahwa kepentingan publik yang mempengaruhi pada pengelolaan pelayanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu adalah agar Pemerintah Daerah semakin terdorong untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang nyaman serta akan dapat mendorong mereka untuk membuka aspirasinya terhadap keterbukaan informasi publik yang ada di Pemerintah Daerah.

Sebagai pelayanan publik berkewajiban memfasilitasi dan menyediakan sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Terpenuhinya kepentingan publik akan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan tersebut.

Dari hasil observasi dan wawancara secara langsung yang

dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah memadai dan telah memberikan kemudahan kepada masyarakat. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, PPID menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrument transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi.

### **Indikator *Value Citizenship over Entrepreneurship* (Kewarganegaraan Lebih Berharga Daripada Kewirausahaan)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Kewarganegaraan Lebih Berharga Daripada Kewirausahaan yakni berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu untuk memberikan sumbangan berarti kepada masyarakat dalam pelayanan informasi publik ini, sehingga dapat sama-sama antara pemerintah dan masyarakat membangun sistem pemerintahan yang baik. Salah satu upaya yang pemerintah berikan adalah dengan mensosialisasikan layanannya kepada masyarakat. Bentuk sosialisasi kepada masyarakat diberikan dengan menyebarkan *famflet* dan *leaflet*, poster, serta sosialisasi menggunakan media sosial seperti *facebook*, *twitter*, dan *website* PPID Inhu itu sendiri.

Dalam pelayanan informasi publik oleh PPID ini, masyarakat yang sebagai pemohon informasi apabila ingin mendapatkan informasi publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintah Daerah

tidak memberatkan masyarakatnya untuk masalah biaya. Warga negara membayar pajak, jadi harus dilayani dengan baik. Hal ini karena pembayar pajak merupakan penyumbang terbesar biaya pelayanan publik oleh birokrasi.

**Indikator *Think Strategically, Act Democratically* (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis yakni bahwa dalam pelaksanaannya PPID Kabupaten Indragiri Hulu membentuk sebuah inovasi baru yakni Pusat Pelayanan Informasi Masyarakat atau PPIM sebagai *front desk* PPID yang merupakan pertama dan satu-satunya di Indonesia. Sehingga banyak mendapatkan kunjungan dari daerah lain dalam rangka studi banding ke PPID Kabupaten Indragiri Hulu..

**Indikator *Recognize That Accountability is Not Simple* (Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana yakni bahwa dalam pengelolaan pelayanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu prioritas pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat telah direalisasikan. Berbagai sumber daya organisasi telah dikonsentrasikan untuk pemenuhan kepentingan pelayanan masyarakat dan tidak dikonsentrasikan untuk kepentingan lain. Sehingga petugas pelayanan merasa harus bertanggung jawab

kepada publik yang akan mereka layani.

**Indikator *Serve Rather than Steer* (Melayani Ketimbang Mengarahkan)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Melayani Ketimbang Mengarahkan yakni PPID Kabupaten Indragiri Hulu memberikan pelayanan informasi dilakukan setiap hari kerja. Meskipun jam kerja layanan informasi di *front desk* Pusat Pelayanan Informasi Masyarakat (PPIM) dibatasi jam kerja, namun diluar jam kerja tersebut masih dimungkinkan bagi pemohon informasi untuk menggunakan haknya dan itu biasa dilakukan dengan menggunakan berbagai sarana komunikasi yang ada tanpa harus secara fisik mendatangi desk informasi PPIM Kabupaten Indragiri Hulu. Dalam hal ini PPID Kabupaten Indragiri Hulu tetap melayani masyarakat tidak mengendalikan masyarakat untuk mengikuti aturan jadwal waktu pelayanan informasi yang telah ditetapkan.

**Indikator *Value People, Not Just Productivity* (Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari indikator Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas yakni Pada pelayanan informasi publik oleh PPID Kabupaten Indragiri Hulu, tetap berfokus pada produktivitas pelayanannya tetapi tidak mengesampingkan kepentingan masyarakat. PPID Kabupaten Indragiri Hulu selalu menghargai dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya, walaupun permohonan informasi

yang diminta oleh masyarakat tidak termasuk dalam penguasaan PPID Utama dan PPID Pembantu di Kabupaten Indragiri Hulu.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien Di Puskesmas Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir**

### **1. SDM (Sumber Daya Manusia)**

Faktor sumber daya manusia merupakan hal yang tidak bisa dilepaskan dari organisasi. Faktor sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan kinerja dan dapat mencapai tujuan organisasi dengan baik. Maksudnya adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara prosedur didalam organisasi. Dalam hal ini sumber daya manusia pada puskesmas yang disebut dituntut untuk melaksanakan pekerjaan menggunakan kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki sebagai modal awal dalam melaksanakan pelayanan kesehatan yang baik dimiliki sebagai modal awal dalam melaksanakan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat yang berobat. Pelayanan yang baik tercipta jika tenaga kesehatan pegawai/petugas yakni bekerja dengan efektif, efisien dan produktif melayani pasien.

### **2. Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi bawahan sehingga mencapai tujuan dari organisasi yang telah ditetapkan organisasi. Peran pemimpin sangat penting, karena kewenangan dan kemampuan untuk menentukan arah kebijakan serta mempengaruhi bawahannya. Pada Puskesmas Rantau Panjang Kiri seperti pada peneliti hal ini yaitu puskesmas rantau panjang kiri dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas. Memberikan arahan dan melakukan pengawasan terhadap lancarnya kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pada masyarakat yang berobat.

Adanya dorongan dan semangat serta kondisi yang mampu memotivasi aparatur dalam melaksanakan tugas dari pemimpin agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah, serta pada saat melakukan birokrasi maupun system penerapannya sangat diutamakan adanya komunikasi antara pemimpin dengan pegawai sebagai pelaksana intruksi dari pimpinan sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dengan proses birokrasi dapat berjalan lancar. Pimpinan atau atasan harus mampu membimbing atau mengarahkan bahwannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindakan evaluasi atasan.

### **3. Motivasi Tenaga Kesehatan**

Motivasi tenaga kesehatan adalah hal yang mendorong dari hati seseorang dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dorongan dalam hal ini yaitu kekuatan mental, kemauan dan semangat untuk melakukan suatu pekerjaan. Dorongan yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

#### **4. Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah fasilitas kerja yang sangat dibutuhkan, baik berupa peralatan ataupun perlengkapan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Fasilitas kerja yang berhubungan dengan peralatan tenaga kesehatan merupakan yang penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam melaksanakan tugasnya. Disetiap kegiatan sehari-hari pelayanan kepada masyarakat sebagai mana pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan tentu sangat memerlukan adanya sarana dan prasarana. Apakah itu sarana dan prasarana yang dipakai oleh petugas layanan maupun fasilitas yang digunakan oleh penerimaan layanan sendiri. Sarana dan prasarana yang tersedia memadai baik untuk petugas dalam melayani pasien akan sangat menentukan kualitas layanan.

#### **5. Dana**

Dana merupakan persoalan yang sangat penting yang juga dapat menentukan berjalan atau tidaknya suatu program atau untuk menjalankan sebuah pekerjaan atau kegiatan pada suatu lembaga. Secara umum banyak lembaga yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi dengan tidak didukung dengan sumber pendanaan yang memadai pada hakikatnya lembaga tersebut tidak bisa melaksanakan pelayanan dengan baik

### **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Kinerja Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien Di Puskesmas Rantau Panjang Kiri**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien di Puskesmas Rantau Panjang Kiri, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Rantau Panjang Kiri sudah terlaksana namun belum maksimal yang diberikan kepada masyarakat yang berobat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator kinerja yang belum tercapai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Rantau Panjang Kiri sudah memenuhi beberapa kriteria pelayanan walaupun

belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Terdapat faktor-faktor yang timbul dari penelitian yang diteliti penulis. Hal ini merupakan kekuarangan yang dapat dijadikan masukan bagi pihak Puskesmas Rantau Panjang Kiri supaya dapat meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan kesehatan.

1. Adapun faktor yang mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien Di Puskesmas Rantau Panjang Kiri Yaitu :

a. Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan tenaga kesehatan, maka dari itu untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan para tenaga kesehatan diberi pelatihan-pelatihan dan arahan dari atasan agar meningkat kinerja dan pelayanan yang baik di Puskesmas Rantau Panjang Kiri.

b. Kepemimpinan

Dalam faktor kepemimpinan, seorang pemimpin sangat berperan penting dalam mewujudkan kinerja dan pelayanan yang baik, pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin juga harus mengerti dengan apa yang diinginkan oleh para bawahan selagi tidak melanggar peraturan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan

sehingga terbentuk hubungan emosional antara individu dengan atau tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas dan menghasilkan kinerja dan pelayanan yang baik di puskesmas rantau panjang kiri.

c. Motivasi tenaga kesehatan

Motivasi tenaga kesehatan adalah hal yang penting dalam melakukan pelayanan motivasi merupakan pendorong dari hati seseorang dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dorongan dalam hal ini yaitu kekuatan mental dan kemauan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Dorongan yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

d. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana tenaga kesehatan adalah fasilitas kerja yang sangat dibutuhkan, baik berupa peralatan ataupun perlengkapan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. sarana dan prasarana adalah hal yang sangat mendukung dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang berobat di Puskesmas Rantau Panjang Kiri. Dengan adanya sarana dan prasarana pelayanan akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat yang berobat. Sarana dan prasarana itu tidak hanya

untuk pemberian layanan, tapi juga bagi penerima layanan.

- e. Dana  
Sumber dana dari pemerintahan rokan hilir seharusnya sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga perlengkapan sarana dan prasarana dapat terpenuhi di Puskesmas Rantau Panjang Kiri.

### 1. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan di Puskesmas Rantau Panjang Kiri penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia di Puskesmas Rawat Inap memang sudah banyak berpendidikan tinggi, tetapi tetap Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan tenaga kesehatan dan arahan-arahan dari pimpinan mengenai bagaimana meningkatkan kinerja dan pelayanan yang baik sehingga kemampuan dan tenaga kesehatan lebih maksimal dan perilaku atau sikap yang sopan dan ramah dari tenaga kesehatan membuat pasien yang datang merasa nyaman untuk berobat. Keramahan dan kesopanan dari tenaga kesehatan akan membuat masyarakat yang berobat senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.
2. Untuk dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan pada Puskesmas Rantau Panjang

Kiri, sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan harus ditingkatkan, seperti tempat duduk untuk menunggu pasien harus ditambah jumlahnya, kemudian ruang pasien yang sempit harusnya ditambah agar pasien dan keluarga merasa nyaman, sehingga kinerja dan pelayanan yang baik akan terlaksana di puskesmas rantau panjang kiri.

3. Dalam pencapaian pelayanan pasien yang berkualitas harus ada keterbukaan dalam pemberiannya, dengan kata lain memberikan informasi kepada masyarakat lebih terbuka, kelengkapan persyaratan, kepastian biaya dan waktu yang digunakan dalam menyelesaikan pelayanan.
4. kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien di Puskesmas Rantau Panjang Kiri harus lebih ditingkatkan lagi, apakah itu pelayanan dalam merespon kebutuhan yang diperlukan pasien, supaya pasien benar-benar mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku:

- AL Fajar, Siti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta : Unit Penerbit Dan Percetakan.

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen kinerja Teori Dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Hasibuan, Maluyu S.P. 2002. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hutasoit C.H. 2011. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Jakarta Timur : Magnascript Publishing.
- Mangkuprawira, Sjafr. 2008. *Horison Bisnis Manajemen Dan Sumber Daya Manusia*. Bogor : Ipb Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Bandung : Alfabeta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja RosdaKarya.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di indonesia* . Jakarta : Bumi Aksara.
- Mustafa, delly. 2013. *Birokrasi pemerintahan (edisi revisi)*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptualpenerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Simamora, Hendry. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN Yogyakarta.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi penelitian administrasi dilengkapi dengan METODE R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen kinerja*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

### **Karya Ilmiah:**

- Lintin, Yorinda B. 2011. *Analisis Kinerja Pelayanan Di Puskesmas Batua Di Makasar*.

eJurnal, FISIP Universitas  
Hasanuddin.

**Dokumen:**

Undang Undang Dasar Negara  
Republik Indonesia Nomor 25  
Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan Publik.

**Internet:**

Depkes Republik Indonesia. 2003.  
*Kriteria puskesmas rawat  
inap. Diunduh dari  
[http://www.indonesia-  
publichealth.com/2013/03/sta-  
ndar-puskesmas-rawat-  
inap.htm](http://www.indonesia-<br/>publichealth.com/2013/03/sta-<br/>ndar-puskesmas-rawat-<br/>inap.htm), diakses 17  
November 2015.*

Jenis penelitian. 2015. *Jenis  
penelitian deskriptif kualitatif.  
Diunduh dari [http://www.  
Informasi-  
pendidikan.com/2013/08/penel-  
itian-deskriptif-kualitatif.html](http://www.<br/>Informasi-<br/>pendidikan.com/2013/08/penel-<br/>itian-deskriptif-kualitatif.html),  
diakses 20 November 2015.*

**Skripsi:**

Purwanti, Dwiretno Sinta. 2015.  
*Pelayanan Rawat Jalan Di  
Puskesmas Simpang Tiga  
Pekanbaru. Administrasi  
Publik, Fisip Universitas Riau.*

Triayanti, Novi 2015. *Fungsi  
Pelayanan Kesehatan Di  
Puskesmas Induk Kecamatan  
Kubu Kabupaten Rokan Hilir.  
Ilmu Pemerintahan, Fisip  
Universitas Riau.*