

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikumwr.wb

Segala Puji beserta syuku rpenulis panjatkan kepadaAllah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya dan sholawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan, dengan judul kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan dipuskesmas Medan Denai Kota Medan.

Dalam penulisan skripsi inipenuli smenyadari banyak kesulitan dan keterbatasan kemampuan penulis, Namun dengan tekad kemauan yang kuat serta bantuan dan bimbingan darib erbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan.Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepadapihak-pihaktersebut.Terutama kepada :

1. Bapak Drs. H. IrwanNasution, Spd. MAP selaku pembimbing I penulis.
2. Ibu Beby Mashito Batubara S.sos MAP selaku pembimbing II penulis.
3. Bapak Drs.Indra Muda Hutasuhud MAP selaku sekretaris.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr.Budi Ikhsan selaku kepalaPuskesmas Medan Denai beserta staff dimana penulis melakukan penelitian.

6. Terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan penulis sampaikan kepada ayahanda tercinta Khoiruddin Harahap dan Ibunda tercinta Masraya Dalimunthe atas segala Pengorbanan, dukungan dan do'a selama ini, bagi keduanya bakti penulis.
7. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada uwak Drs. H.Abdul Rahim Harahap dan uwak Dra.hj.Masto Dewani Sihombing yang sangat berarti dalam hidup penulis yang sudah banyak berkorban dan membimbing penulis.
8. Seluruh keluarga tercinta penulis, abangda Abdul Hamidi Harahap, abangda Sandy Saputra Harahap, abangda Roy Sandi Harahap, abangda Hariman Harahap, abangda Mansyur Harahap, adinda Muhammad hanafi Harahap, adinda Firman Syaputra Harahap, adinda Sukma Ida Harahap, adinda Muhammad Yakup Harahap, serta saudara sepupu abangda Helif Indra Halomoan Harahap, abangda Azmi rifki khalfin Harahap, kakanda alm.Mutiah Ilmi Fatma Harahap, kakanda khoiruni khumairah Harahap, kakanda DiniRahmi Rahim Harahap, muntaharrahmi Melati Putri Harahap
9. Kepada sahabat stambuk 2011 khususnya Andriani, Nurul Eliza, Shiva Aulia, Risawati yang menjadi tempat senang dan sedih penulis.
10. Terimah kasih Kepada abangda Ridwan Saidi Nst yang menjadi tempat bercerita penulis saat mengalami kesulitan dan kemudahan yang selalu member dukungan serta bantuan dan juga yang sudah menemani hidup penulis.

11. Kepada Abanda Munawir Hamdani Nst yang menjadi tempat bertanya penulis dan yang selalu membantu.

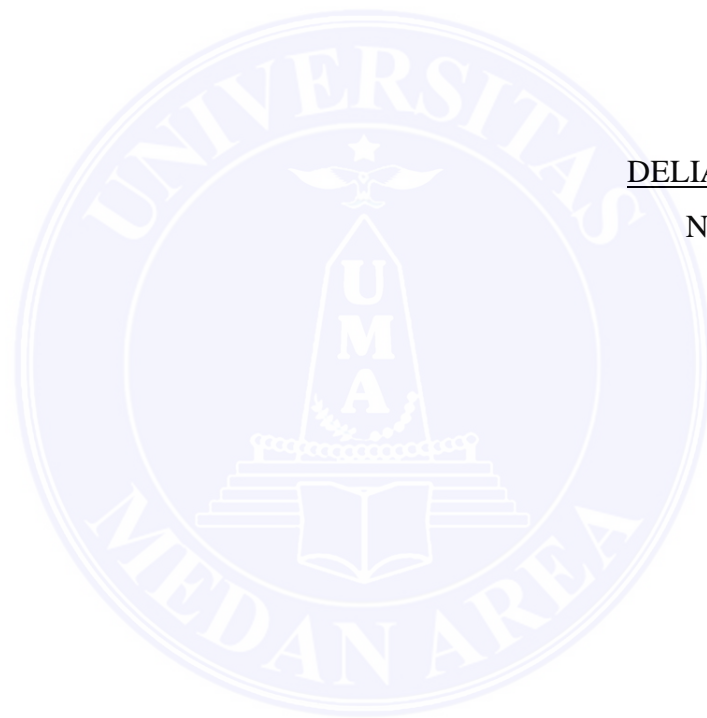
Semoga skripsi ini bermamfaat di masa yang akandatang.

Medan, Juli2015

Penulis

DELIANA HARAHA

NPM: 11.852.0024



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Identifikasi masalah.....	2
1.3. Pembatasan masalah.....	3
1.4. Tujuan penelitian.....	4
1.5. Manfaat penelitian.....	4
1.6. Kerangka berfikir.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1. Manajemen sumber daya manusia.....	6

2.1.1. Pengertian sumber daya manusia.....	6
2.1.2. Fungsi manajemen sumber daya manusia.....	7
2.2. Puskesmas.....	9
2.2.1. Pengertian puskesmas.....	9
2.2.2. Visi dan misi puskesmas.....	9
2.2.3. Peran puskesmas.....	10
2.2.4. Fungsi puskesmas.....	10
2.2.5. Program pokok puskesmas.....	11
2.3. Kinerja Pegawai.....	12
2.3.1. Pengertian kinerja pegawai.....	12
2.3.2. Indikator kinerja pegawai.....	12
2.3.3. Penilaian kinerja.....	16
2.3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	16
2.4. Pelayanan kesehatan .....	17
2.4.1. Pengertian pelayanan.....	17
2.4.2. Azas penyelenggaraan pelayanan .....	20
2.4.3. Jenis-jenis pelayanan kesehatan .....	21
2.4.4. Syarat pokok Pelayanan kesehatan .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1. Jenis penelitian.....	25
3.2. Lokasi penelitian.....	25
3.3. Populasi dan sampel.....	26
3.4. Teknik pengumpulan data.....	27

3.5. Teknik analisis data.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1. Deskripsi lokasi penelitian .....	30
4.1.1. Sejarah umum puskesmas Medan Denai .....	30
4.1.2. Visi dan misi puskesmas Medan Denai .....	33
4.1.3. Geografis dan demografis puskesmas Medan Denai .....	33
4.1.4. Fasilitas fisik puskesmas Medan Denai .....	34
4.1.5. Organisasi dan manajemen .....	35
4.2. Struktur dan tugas puskesmas Medan Denai.....	35
4.2.1. Uraian tugas puskesmas Medan Denai .....	37
4.3. Hasil penelitian .....	52
4.3.1. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan .....	52
4.3.2. Kinerja yang diberikan pegawai Puskesmas kepada pasien.....	53
4.3.3. Pembahasan Analisis Data .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Saran .....	64

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>HALAMAN</b>
1. Distribusi penduduk puskesmas Medan Denai.....	34
2. Distribusi sarana pendidikan diwilayah kerja puskesmas Medan Denai.....	34
3. Karakteristik Responden .....	53
4. Pelayanan puskesmas yang diberikan kepada masyarakat atau pasien.....	54

**DAFTAR GAMBAR**

**GAMBAR**

**HALAMAN**

- 1. Struktur dan tugas organisasi puskesmas Medan Denai ..... 36**

