

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN RAWAT INAP UPT. PUSKESMAS
GUNUNG TINGGI DI KABUPATEN DELI SEDANG**

TESIS

OLEH

**TARIOLAN TARIGAN
NPM : 221801004**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/5/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)28/5/26

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN RAWAT INAP UPT. PUSKESMAS
GUNUNG TINGGI DI KABUPATEN DELI SEDANG**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**TARIOLAN TARIGAN
NPM : 221801004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/5/26

Access From (repositori.uma.ac.id)28/5/26

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi di Kabupaten Deli Sedang
Nama : Tariolan Tarigan
NPM : 221801004

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Warjio, MAP

Pembimbing II



Dr. Adam, MAP

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 11 Juni 2025

Nama : Tariolan Tarigan

NPM : 221801004



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Sekretaris : Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Dr. Adam, MAP

Penguji Tamu : Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/5/26


Access From (repositori.uma.ac.id)28/5/26

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , Juni 2025




Tariolan Tarigan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tariolan Tarigan
NPM : 221801004
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap UPT.
Puskesmas Gunung Tinggi di Kabupaten Deli Sedang**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Tariolan Tarigan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area Sumatera Utara.

Adapaun judul penulis angkat pada Tesis ini “Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Rawat Inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Di Kabupaten Deli Serdang”. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, baik dilihat dari gaya bahasa maupun ke dalam materinya. Untuk itu, dengan kerendahan hati, penulis menerima saran dan kritikan ke arah yang lebih baik daripada pembaca, sehingga baik untuk dibaca, bermanfaat dan menjadi bahan masukan untuk tahun-tahun yang akan datang.

Dalam penulisan ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

Yang terhormat, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.

Yang terhormat, Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.

Yang terhormat, Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.A.P sebagai Ka. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.

Yang terhormat, Bapak Dr. Warjio, M.A, sebagai pembimbing I yang telah sabar mendidik saya.

Yang terhormat, Bapak Dr. Adam M.A.P, sebagai pembimbing II yang telah membantu dalam tesis ini

Ucapan terima kasih kepada Pemerintah UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi

daftar pertanyaan yang penulis ajukan.

Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2022 Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik UMA

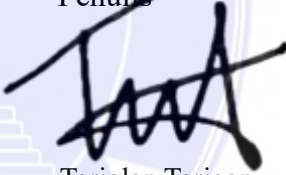
Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Teristimewa kepada orang tua saya, Bapak P. Tarigan dan Ibu K. Nainggolan yang sangat saya sayangi, untuk segala investasi hidup yang telah diberikan, terima kasih atas kesediannya menjadi perpanjangan kasih-Nya selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan dan meriah cita-cita yang diharapkan.

Akhir kata peneliti dengan penuh harapan kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti secara khusus dan bagi pembaca umumnya, atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih..

Medan,
Penulis

Juni 2025



Tariolan Tarigan

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN RAWAT INAP UPT. PUSKESMAS GUNUNG TINGGI DI KABUPATEN DELI SEDANG

Name : Tariolan Tarigan
NPM : 221801004
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Adam, MAP

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana dalam proses pelayanan kesehatan pada tingkat Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Evaluasi kinerja merupakan suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) searah berdaya guna dan berhasil guna, sehingga diharapkan terciptanya suatu keadaan yang lebih baik. Dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada publik setiap aparatur harus memperhatikan nilai-nilai yang etis dalam mengambil keputusan demi kepentingan publik serta senantiasa berpedoman kepada nilai-nilai kejujuran, kearifan, tanggung jawab dan disiplin kinerja. Rumusan masalah dalam penelitian ini. Bagaimana evaluasi kinerja pegawai rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Sedang. Dengan tujuan penelitian ini untuk mengenai kinerja pegawai rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif yang mana pengumpulan data ini melalui wawancara dan observasi. Informan yang dijadikan sumber informasi ialah masyarakat, kepala UPT. Puskesmas, Kasubag Tata Usaha, pegawai UPT. Puskesmas. Hasil penelitian menjelaskan bahwa evaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat masih belum maksimal, dikarenakan tingkat kinerja pegawai belum ada reward atau pun pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja pegawai UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan dan Pukesmas

ABSTRACT

EMPLOYEE PERFORMANCE EVALUATION IN INPATIENT SERVICES AT THE GUNUNG TINGGI PUBLIC HEALTH CENTER IN DELI SEDANG REGENCY

Name : Tariolan Tarigan
Student ID : 221801004
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Dr. Adam, MAP

Health Center is an implementing unit in the health service process at the Regency or City level which is responsible for organizing health development in a health area. Performance evaluation is an effort to improve public services by placing Human Resources (HR) in the same direction, efficiently and effectively, so that it is expected to create a better condition. In carrying out the task of providing services to the public, each apparatus must pay attention to ethical values in making decisions for the public interest and always be guided by the values of honesty, wisdom, responsibility and performance discipline. The formulation of the problem in this study. How to evaluate the performance of inpatient employees at UPT. Gunung Tinggi Health Center, Deli Serdang Regency. With the aim of this study to determine the performance of inpatient employees at UPT. Gunung Tinggi Health Center, Deli Serdang Regency. The research method used in this study is qualitative, where data collection is through interviews and observations. The informants used as sources of information are the community, the head of UPT. Health Center, Head of Administration, employees of UPT. Health Center. The results of the study explain that the evaluation of employee performance in providing public services is still not optimal, because the level of employee performance has not been rewarded or trained to improve the performance of employees of the Gunung Tinggi Health Center UPT. Deli Serdang Regency.

Keywords: Performance, Service and Community Health Center

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Masalah	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Evaluasi	7
2.2. Pelayanan.....	12
2.3. Puskesmas	13
2.4. Pelayanan Puskesmas	14
2.5. Kinerja.....	16
2.5.1. Pengertian Kinerja	16
2.5.2. Kinerja Pegawai	18
2.6. Indikator Kinerja	19
2.7. Pengukuran Kinerja.....	23
2.8. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	26
2.9. Kerangka Berpikir	32
2.10. Pemikir Dahulu.....	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.3. Informasi Penelitian	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5. Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1. Pengumpulan Data	39
3.5.2. Reduksi Data.....	39
3.5.3. Penyajian Data.....	39
3.5.4. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi	39
3.6. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional	40
3.5.1. Defenisi Konsep	40
3.5.2. Defenisi Operasional	40
BAB IV Deksripsi Lokasi Penelitian dan Hasil Penelitian.....	42
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.2. Struktur Organisasi UPT. Puskesmas Gunung Tinggi	43
4.3. Visi, Misi, dan Motto Upt. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang	44

4.4.Kependudukan Willayah Yang Ditangnai UPT. Puskesmas Gunung Tinggi	44
4.5.Jumlah Pegawai di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi	45
4.6.Standrd andard Alur Pelayanan Kesehatan Rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi	46
4.7.Hasi Penelitian	46
BAB V PENUTUP.....	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2.Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
Lampiran	63



DAFTAR TABEL

Gambar 1.1 Tabel 1.1 Data Pasien bulan Mei - Oktoberdi Tahun 2023	3
Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Gambar 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
Gambar 4.4 Jumlah Kependudukan Yang Ditangani UPT. Puskesmas Gunung Tinggi	44
Gambar 4.5 Jumlah Pegawai di UPT. Puskesmas Gunung TiOnggi	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPT. Puskesmas Gunung Tinggi	43
Gambar 4.6 Standart Alur Pelayanan Rawat Inap.....	42



LAMPIRAN

Surat Penelitian ke UPT. Puskesmas Gunung Tinggi	63
Surat Balasan Penelitian Pihak UPT. Puskesmas Gunung Tinggi	64
Data Informan	65
Wawancara beberapa informan	67
Transkrip Wawancara Pertanyaan	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu elemen paling penting bagi kehidupan setiap manusia. Seluruh negara di dunia mengakui bahwa kesehatan adalah kunci utama dalam mencapai kesejahteraan masyarakat dan kemajuan negara. Hal ini sesuai dengan amanat yang tercantum dalam Undang-Undang Kesehatan No 36 Tahun 2009 pasal 4 yaitu “setiap orang berhak atas kesehatan”. Sehat sebagai hak hidup yang tidak bisa diganggu gugat dalam keadaan apapun. Oleh sebab itu, masyarakat selalu mengharapkan agar mendapatkan pelayanan yang baik di Puskesmas.

Setiap organisasi ataupun instansi pada umumnya mempunyai harapan agar pegawainya mampu bekerja dengan kinerja yang tinggi, yang berarti pelaksanaan pekerjaan berhasil dengan baik. Pimpinan organisasi akan selalu menuntut pegawai untuk dapat mencapai standar atau bahkan mampu melampaui standar hasil kerja yang ditetapkan oleh organisasi, karena pada dasarnya kinerja organisasi secara keseluruhan adalah kumpulan dari pencapaian kinerja semua pegawai. Dengan kata lain, keberhasilan organisasi tergantung pada tingkat keberhasilan pelaksanaan pekerjaan masing-masing pegawai.

Dalam organisasi pemerintah, kualitas aparatur negara dituntut kinerjanya agar lebih baik dengan memiliki sikap dan perilaku yang beridentikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin, keadilan dan berwibawa sehingga dapat memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat sesuai dengan

tuntunan hati nurani rakyat (Fasochah, 2019). Puskesmas merupakan salah satu pusat layanan kesehatan masyarakat.

Kenyataan dilapangan pelayanan publik Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrasi sangat rumit, prosedural, berbelit-belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebalkan. Adanya struktur dan fungsi birokrasi yang overlapping menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas, (Arif, 2010;79).

Setiap instansi pemerintah yang berkaitan erat dengan pelayanan masyarakat selalu mempunyai unit perencanaan yang bertugas memformulasikan kebutuhan rakyat yang harus dipenuhi organisasi pelayanan tersebut. Mekanisme koordinasi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program pelayanan masyarakat ditetapkan pemerintah melalui top-down-botton up planning model. Namun dalam praktiknya, sering terjadi kesalahan identifikasi dan klasifikasi kebutuhan masyarakat oleh unit perencanaan pemerintah, apa yang dibutuhkan rakyat tidak terpenuhi atau yang disediakan dan dilayani pemerintah berbeda dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Puskesmas Gunugn Tinggi adalah salah satu dari 34 Puskesmas di Kabupaten Deli Serdang mengemban tugasnya melaksanakan kebijakan mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat untuk mecapai derajat kesehatan optimal.

Begitupula dari rekapan laporan kunjungan rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupten Deli Serdang mengalami peningkatan setiap bulan kecuali di bulan September 2023. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati, yakni tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dengan membandingkan antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima atau dirasakannya. Terlebih lagi Pusat Kesehatan Masyarakat ini juga menampung pelayanan rujukan baik dalam Kabuapten Deli Serdang maupun yang datang dari luar daerah seperti Data pelayanan pasien di instalasi pelayanan UPT. Puskesmas Gunung Tinggi.

Tabel 1.1 Data Pasien bulan Mei – Oktober di Tahun 2023

No.	Bulan	Jumlah
1	Mei	69
2	Juni	91
3	Juli	93
4	Agustus	98
5	September	76
6	Oktober	122
Jumlah		549

Sumber: Rekam Medis UPT. Puskesmas Gunung Tinggi

Namun dalam kenyataan dilapangan menunjukkan masih banyak Puskesmas yang belum melaksanakannya secara belum optimal, seperti: terbatasnya jenis penyakit yang dapat ditangani oleh Puskesmas (Tifus, DBD, malaria, dan lain-lain). Hal ini terbukti dengan banyaknya kasus serta keluhan-keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan dari Aparat Pemerintah. Sesuai dengan maksud

Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Peningkatan Mutu Pelayanan Aparat Pemerintah Kepada Masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan rumah sakit akan berdampak meningkatnya kinerja rumah sakit. Banyak faktor yang dapat

mempengaruhi kinerja rumah sakit, salah satunya faktor kualitas kinerja pegawai

bagian instansi rekam medis. Bagian rekam medis dapat menunjang kinerja rumah

sakit terutama bidang keadministrasian rekam medis. Administrasi rekam medis

yang tertib dan berkualitas menunjukkan kinerja pegawai bagian rekam medis

sangat baik. Oleh karena itu, hasil kinerja pegawai bagian rekam medis

menentukan kualitas pelayanan rekam medis.

Menurut Mangkunegara (2019) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak

menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Rendahnya cakupan pelayanan kesehatan di Puskesmas antara lain disebabkan oleh kinerja pegawai yang belum optimal. Hal ini terjadi sebagai akibat dari rendahnya motivasi kerja dan disiplin tenaga pegawai. Kedua hal ini sangat berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari organisasi didalam menjalankan kegiatan dan pekerjaan yang telah di rencanakan dan diprogramkan (Obisurtu, 2008).

Berdasarkan fenomena permasalahan diatas yang saat ini terjadi di Pelayanan Rawat Inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang tentunya akan memberikan dampak yang kurang baik yakni menurunnya kinerja pegawai yang mana prasarana dan sarana belum memadai sehingga motivasi bekerja belum maksimal di Kecamatan Deli Serdang. Selain itu, apabila hal ini tidak segera ditindaklanjuti maka opini masyarakat yang akan terbentuk nantinya adalah pegawai UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang diragukan kredibilitasnya serta memperoleh pencitraan yang kurang baik.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Rawat Inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Analisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan Rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Di Kabupaten Deli Serdang ?
2. Apa faktor yang menghambat Kinerja Pegawai dalam pelaksanaan pelayanan Rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Di Kabupaten Deli Serdang ?

1.3. Tujuan Masalah

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis upaya dan hambatan evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pada UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang.
- b. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pemerintahan Puskesmas dalam pelayanan Rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Di Kabupaten Deli Serdang

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah informasi tentang pengembangan teori administrasi publik tentang evaluasi kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan kesehatan pada UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang..

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi terkait, sebagai masukan bagi pemerintah UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- b. Untuk pembaca, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar atau referensi dalam melakukan penelitian sejenis atau penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu tahap penting dalam proses manajemen, evaluasi yang dilakukan akan berguna dalam memberikan *feedback* (umpan balik) atas pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan agar pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan agar pelaksanaan program atau kegiatan tersebut tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, karena itu pelaksanaan evaluasi terhadap program atau kegiatan perlu dilakukan secara rutin, berkesinambungan, dan tegas.

Menurut Dunn (2013:608), *Evaluasi* dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating), dan penilaian (assessment). Sedangkan menurut (Arikunto (2014:2), *Evaluasi* ialah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.

Tujuan Evaluasi ialah untuk membuat perbaikan agar pekerjaan selesai sesuai dengan rencana. Tujuan evaluasi akan memberikan hasil yang berguna untuk perencanaan lanjutan dengan memperbaiki kekurangan dan kendala, baik dalam proses administrasi maupun manajemen. Berikut tujuan *Evaluasi ialah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat penguasaan atau pemahaman seseorang terhadap kompetensi yang telah ditetapkan.

- 2) Untuk mengetahui kesulitan atau rintangan yang dihadapi oleh seseorang dalam kegiatannya sehingga dengan diadakan evaluasi dapat membantu memecahkan masalah dan kesulitan yang dihadapi.
- 3) Bisa menjadi umpan balik informasi yang baik untuk pelaksana sehingga bisa memperbaiki kekurangan yang ada.
- 4) Digunakan untuk mengetahui efektifitas dan efesiensi metode atau cara yang telah diterapkan.

Dalam membuat tujuan evaluasi tentu mencapai kesepahaman dan kesepakatan dalam organisasi untuk mencapai yang baik. Maka, tujuan evaluasi tentu ada unsur evaluasi tersebut. Menurut Porter (1973:96), unsur evaluasi terdapat empat ialah:

- 1) Pernyataan spesifik dari tujuan pendidikan
- 2) Cara untuk mencapai tujuan
- 3) Penaksiran keadaan sebelum program di mulai dan titik awal
- 4) Melaksanakan pengukuran evaluasi

2.2. Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan phisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41).

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service

operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage).

Sedangkan menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Tjandra dkk (2005:9) “pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Moenir (2001:197) Agar pelayanan dapat memuaskan seseorang atau kelompok yang di layani, maka pelaku yang bertugas melayani harus mampu memenuhi empat kriteria pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramah tamah.

2.3. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat Menurut Departemen kesehatan RI (2004) adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan.

Upaya pelayanan yang diselenggarakan adalah:

- i. Pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu upaya promotif dan preventif pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas
- ii. Pelayanan medik dasar yaitu upaya kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga melalui upaya perawatan yang tujuannya untuk menyembuhkan penyakit untuk kondisi tertentu.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu. Program Puskesmas merupakan program kesehatan dasar, meliputi :

- a. Promosi kesehatan
- b. Kesehatan Lingkungan
- c. KIA & KB
- d. Perbaikan gizi
- e. Pemberantasan penyakit menular
- f. Pengobatan yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap, penunjang medik (laboratorium dan farmasi)

2.4. Pelayanan Puskesmas

Pelayanan puskesmas dibagi menjadi dua, yaitu puskesmas rawat jalan dan puskesmas rawat inap.

- a. Pelayanan rawat jalan

Rawat Jalan merupakan salah satu unit kerja di puskesmas yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Pada waktu yang akan datang, rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di

Puskesmas. Pertumbuhan yang cepat dari rawat jalan ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

- i. Penekanan biaya untuk mengontrol peningkatan harga perawatan kesehatan dibandingkan dengan rawat inap,
- ii. Peningkatan kemampuan dan sistem reimbursement untuk prosedur di rawat jalan,
- iii. Perkembangan secara terus menerus dari teknologi tinggi untuk pelayanan rawat jalan akan menyebabkan pertumbuhan rawat jalan

Tujuan pelayanan rawat jalan diantaranya untuk menentukan diagnosa penyakit dengan tindakan pengobatan, untuk rawat inap atau untuk tindakan rujukan. Rawat Jalan hendaknya memiliki lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien. Hal ini penting untuk diperhatikan karena dari rawat jalanlah pasien mendapatkan kesan pertama mengenai puskesmas tersebut.

b. Pelayanan rawat inap

Puskesmas rawat inap adalah puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun asuhan keperawatan sementara dengan kapasitas kurang lebih 5 tempat tidur. Rawat inap itu sendiri berfungsi sebagai rujukan antara yang melayani pasien sebelum dirujuk ke institusi rujukan yang lebih mampu, atau dipulangkan kembali ke rumah. Kemudian mendapat asuhan perawatan tindak lanjut oleh petugas perawat kesehatan masyarakat dari puskesmas yang bersangkutan di rumah pasien.

Pendirian puskesmas harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- i. Puskesmas terletak kurang lebih 20 km dari rumah sakit,
- ii. Puskesmas mudah dicapai dengan kendaraan bermotor dari puskesmas sekitarnya,
- iii. Puskesmas dipimpin oleh seorang dokter dan telah mempunyai tenaga yang memadai,
- iv. Jumlah kunjungan puskesmas minimal 100 orang per hari,
- v. Penduduk wilayah kerja puskesmas dan penduduk wilayah 3 puskesmas disekelilingnya minimal rata-rata 20.000 orang/Puskesmas,
- vi. pemerintah daerah bersedia untuk menyediakan anggaran rutin yang memadai (Depkes RI, 2009).

Puskesmas rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Di Kabupatenarahkan untuk melakukan kegiatan sebagai berikut :

- i. Melakukan tindakan operatif terbatas terhadap penderita gawat darurat antara lain; kecelakaan lalu lintas, persalinan dengan penyulit, penyakit lain yang mendadak dan gawat.
- ii. Merawat sementara penderita gawat darurat atau untuk observasi penderita dalam rangka diagnostik dengan rata-rata hari perawatan tiga (3) hari atau maksimal tujuh (7) hari.
- iii. Melakukan pertolongan sementara untuk mempersiapkan pengiriman penderita lebih lanjut ke Rumah Sakit.
- iv. Melakukan metoda operasi pria dan metoda operasi wanita untuk keluarga berencana.

Pendirian puskesmas rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Di Kabupatendasarkan pada kebijaksanaan :

- a) Puskesmas dengan ruang rawat inap sebagai pusat rujukan antara dalam sistem rujukan, berfungsi untuk menunjang upaya penurunan kematian bayi dan ibu maternal, keadaan-keadaan gawat darurat serta pembatasan kemungkinan timbulnya kecacatan.
- b) Menerapkan standar praktek keperawatan yang bertugas di ruang rawat inap puskesmas sesuai dengan prosedur yang diterapkan.
- c) Melibatkan pasien dan keluarganya secara optimal dalam meningkatkan pelaksanaan asuhan keperawatan (Depkes RI, 2009)

2.5. Kinerja

2.5.1. Pengertian Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2008:64) mengemukakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Mangkunegara (2013:67) menekankan kinerja pada outcome yang diwujudkan setelah suatu aktivitas atau pekerjaan dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian, kinerja hanya fokus pada serangkaian hasil yang diperoleh individu karyawan selama periode yang telah ditetapkan . Outcome atau

pencapaian hasil dapat dinilai menurut pelaksana, yaitu yang dihasilkan oleh individu (kinerja seseorang), oleh kelompok (kinerja kelompok), dan oleh institusi (kinerja institusi). Kinerja kelompok memperjelas sampai seberapa sanggup organisasi mengerjakan tugas pokoknya hingga dapat mencapai tujuan institusi. Kinerja institusi berhubungan dengan seberapa jauh institusi telah melaksanakan kegiatan pokok sehingga mencapai visi atau misi institusi.

Kinerja dikutip oleh Wibowo (2008:222) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Kinerja adalah kecakapan sebagai pekerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Kinerja pekerja sangat dibutuhkan, karena dalam kinerja ini akan kelihatan seberapa luas kecakapan pekerja dalam melakukan kewajiban yang diamanatkan kepadanya (Sinambela,dkk,2012,p.194).

Dari definisi-definisi tersebut kinerja merupakan suatu hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai dengan pekerjaannya dan diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan atau pimpinan dan dukungan dari organisasi.

2.5.2. Kinerja Pegawai

Menurut Sinambela (2006:136) kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan juga sebagai bahan evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai di bandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Dua 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 criteria pencapaiannya yang telah di tetapkan bersama-sama.

Selanjutnya Simamora (2009:89) menyatakan kinerja pegawai adalah tingkat terhadap mana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Jadi, Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan, melalui perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan.

Payaman Simanjuntak (dalam Mangkunegara, 2012) menyatakan evaluasi kinerja ialah penilaian kinerja seseorang atau sekelompok orang maupun tim kerja organisasi atau perusahaan. Dapat dikatakan bahwa evaluasi kinerja memiliki sistem serta cara untuk menilai hasil kinerja pegawai secara individu, tim kerja dan organisasi secara keseluruhan.

Meggison (dalam Mangkunegara, 2012) berpendapat evaluasi merupakan suatu proses yang digunakan oleh manajer untuk menentukan apakah pegawai telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab serta tugasnya. Berarti evaluasi kinerja sebuah alat yang dilakukan untuk melihat apakah ada peningkatan maupun penurunan tugas kerja setiap hari, sehingga manajer dapat memberikan motivasi dukungan untuk melihat kinerja perangkat di masa depan. Evaluasi harus sering dilakukan sehingga permasalahan yang diamati mampu diidentifikasi serta solusi yang baik dapat dicari.

Oleh karena itu melalui beberapa pendapat para ahli diatas disimpulkan evaluasi kinerja merupakan penilaian sistematis yang bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai serta hasil kinerja organisasi. Dapat juga dikatakan untuk menentukan secara tepat kebutuhan pelatihan jangka pendek, menetapkan tanggung jawab yang sesuai pada pegawai agar dapat berkinerja baik di masa depan, serta sebagai dasar untuk menentukan kebijakan promosi maupun penghargaan.

2.6. Indikator Kinerja

Indikator Kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999:7) adalah:

1. Masukan (inputs) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau perundangundang, dan sebagainya.
 2. Keluaran (outputs) adalah segala sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.
 3. Hasil (outcomes) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
 4. Manfaat (benefits) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
 5. Dampak (impacts) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.
- Menurut Robbins (2006), indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:
- a. Kualitas, Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas

pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- b. Kuantitas, Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas, Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian, Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
- f. Komitmen Kerja, Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana imana karyawan memiliki komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut (Sedarmayanti 2016, 198) “Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi. Sebagai kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, pengelolaan sumber

daya manusia menjadi prioritas pemerintah. UU No. 5/2014 12 tentang aparatur sipil negara atau ASN dijalankan berdasarkan asas Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, serta Efektif dan Efesien agar peningkatan kinerja birokrasi dapat tercapai. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

1. Profesionalisme
2. Proporsional.
3. Akuntabel
4. Efektif dan Efesien Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan
- b. Menciptakan konsesus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interprestasi selama pelaksanaan kebijakan/program /kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
- c. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja. Menurut Sedarmayanti (2016:198) ada beberapa syarat indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

- i. Spesifikasi dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interprestasi.
- ii. Dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun

kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.

- iii. Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.
- iv. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat, dan dampak serta proses.
- v. Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
- vi. Efektif, data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia.

Dari penjelasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa untuk mencapai keberhasilan diperlukan indikator yang mendukung terhadap kinerja pegawai. Indikator ini berperan penting dalam penerapan kinerja pegawai apakah akan berlangsung secara maksimal atau masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Indikator ini juga menjadi salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

2.7. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah atau organisasi. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan

seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Menurut (Gary Dessler 2015), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang di capai seseorang di bandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya, yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada di atas rata-rata.

Menurut Dwiyanto (2011:47) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Menurut Mardiasmo (2016:121), pengukuran kinerja birokrasi mempunyai tiga tujuan yaitu:

1. membantu memperbaiki kinerja pemerintahan agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja,
2. Pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan
3. Mewujudkan pertanggung jawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Menurut Donovan & Jakson (2006:329), mengatakan bahwa secara teoritik penilaian kinerja sangat erat kaitannya dengan analisis pekerjaan. Artinya, suatu penilaian tidak dapat di lakukan jika masih terdapat ketidakjelasan tentang pekerjaan itu sendiri. Karena itu, efektivitas penilaian sangat tergantung pada penjelasan batasan atau definisi dari suatu pekerjaan itu sendiri, yang merupakan

sumber daya manusia, sehingga dapat di katakan bahwa efektivitas penilaian kinerja sangat tergantung kepada baik buruknya manajemen sumber daya manusia yang dimiliki. Dari uraian di atas, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja dapat dijadikan:

- 1) Sebagai dasar untuk memberikan kompensasi kepada pegawai yang setimpal dengan kinerjanya.
- 2) Sebagai dasar untuk melakukan promosi bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik.
- 3) Sebagai dasar untuk melakukan mutasi terhadap pegawai yang kurang cocok dengan pekerjaannya.
- 4) Sebagai dasar untuk melakukan demosi terhadap pegawai yang kurang atau tidak memiliki kinerja yang tidak baik.
- 5) Sebagai dasar untuk melakukan pemberhentian pegawai yang tidak lagi mampu melakukan pekerjaan.
- 6) Sebagai dasar memberikan diklat terhadap pegawai, agar dapat meningkatkan kinerjanya.
- 7) Sebagai dasar untuk menerima pegawai baru yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia.
- 8) Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu organisasi.

Aspek penilaian kinerja Pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2019:67), diantaranya adalah :

- a. Kualitas Kerja
- b. Kuantitas Kerja

- c. Disiplin dalam bekerja
- d. Inisiatif
- e. Tanggung Jawab

Berdasarkan indikator yang disebut di atas, maka dapat dijelaskan secara lebih rinci, yaitu:

- 1) Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang di dasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.
- 2) Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada.
- 3) Disiplin dalam bekerja adalah Pegawai harus disiplin pada dirinya, tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
- 4) Inisiatif adalah kemampuan mengenali masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untupeningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.
- 5) Tanggung Jawab adalah kesediaan Pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja Pegawai dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan pekerjaan, disiplin dalam bekerja, inisiatif dan tanggung jawab.

2.8.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Mahmudi, 2015) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah faktor personal/individual yang meliputi “pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu”. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67), yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (ability) Pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan nyata (knowledge and skill). Artinya, Pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, Pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man in the right place, the right man on the right job).

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang Pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri Pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) mengatakan bahwa faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Menurut Siagian (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi sebagai berikut:

1. Kompensasi

Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima dapat berupa fisik

maupun non fisik dan harus dihitung dan diberikan kepada seseorang yang umumnya merupakan objek yang dikecualikan dari pajak pendapatan.

2. Lingkungan kerja

Merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja.

3. Budaya organisasi

merupakan sebagai sistem yang menembus nilai-nilai, keyakinan, dan norma yang ada disetiap organisasi.

4. Kepemimpinan

adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

5. Motivasi

Adalah suatu sugesti atau dorongan yang muncul karena diberikan oleh seseorang kepada orang lain atau dari diri sendiri, dorongan tersebut bermaksud agar orang tersebut menjadi orang yang lebih baik dari sebelumnya.

6. Disiplin kerja

merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

7. Kepuasan kerja

Adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai

yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya.

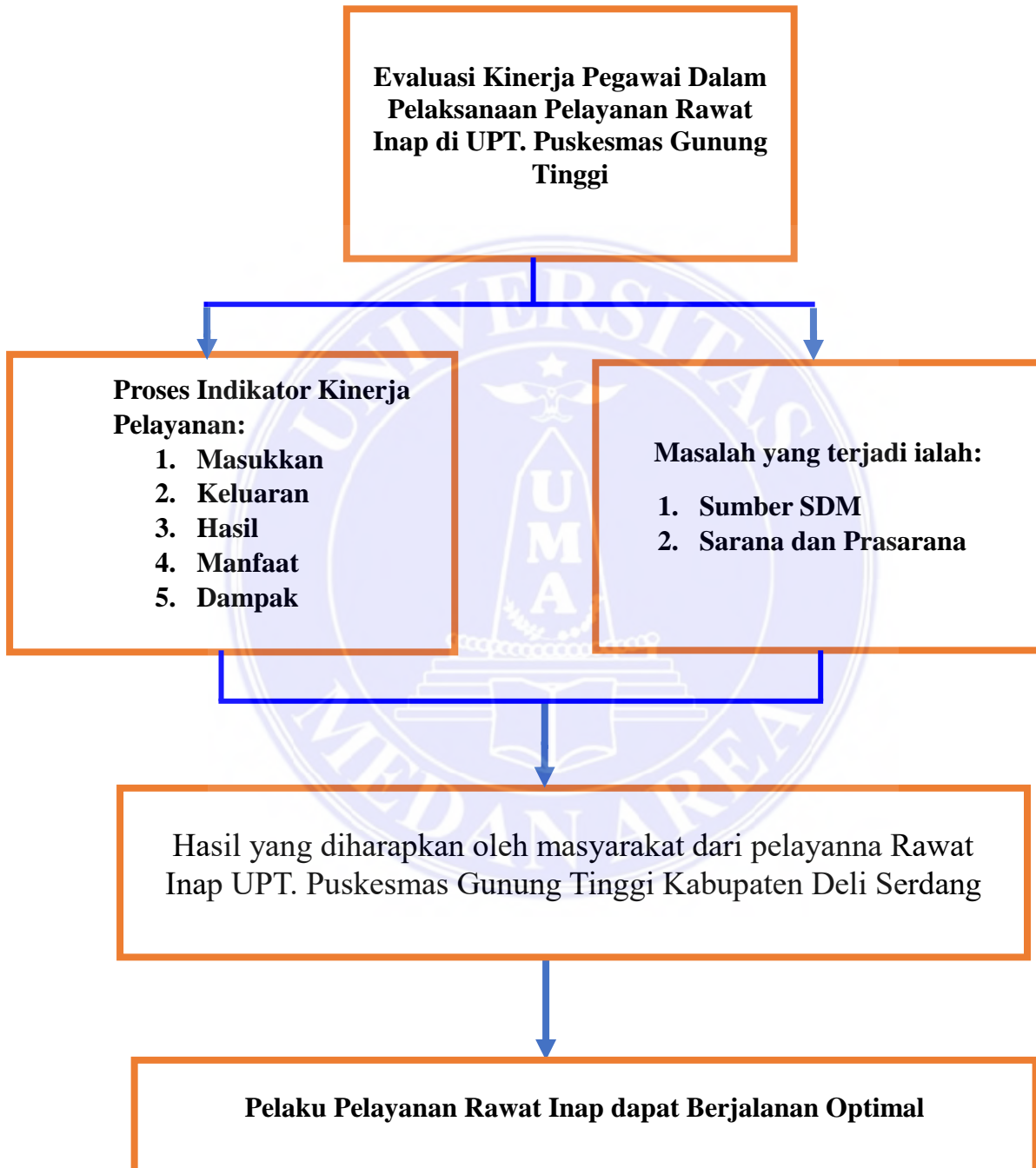
Menurut Gibson (2006:164) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. Faktor individu, meliputi kemampuan kerja, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografiseseorang
2. Faktor psikologis, meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi, meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor tersebut dapat diketahui dari partisipasi pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas. Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, serta menjaga kedisiplinan. Kinerja dapat ditingkatkan apabila terdapat kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan. Kinerja individu juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan tersebut berupa suatu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan maupun memuaskan kebutuhannya. Dibutuhkan suatu evaluasi yang kemudian dikenal dengan penilaian kinerja.

2.9. Kerangka Berpikir

Berikut dapat digambarkan dalam kerangka berpikir dalam penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

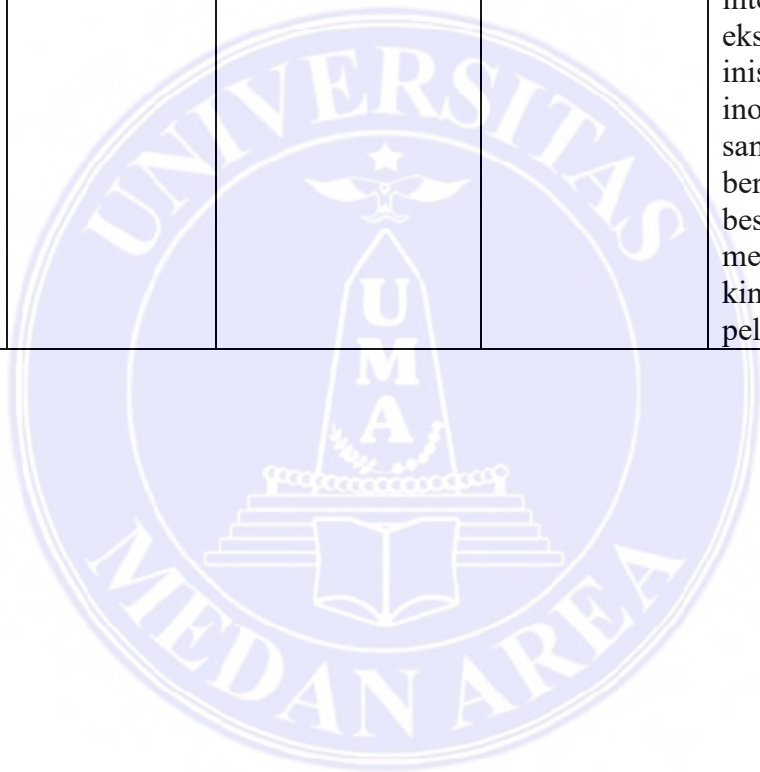
2.10. Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Lina Claudia (2015)	Peningkatan Kinerja Aparatur Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabuapten Kutai Barat	Kualitatif	Penelitian ini menjelaskan bahwa Peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kubapten Kutai Barat, melalui peningkatan ilmu pengetahuan, peningkatan keterampilan dan keahlian. Mengupdate formasi kinerja pegawai, dan mutasi kerja pegawai dapat berhasil dengan baik, meskipun masih banyak terdapat indikasi bahwa belum optimal secara menyeluruh.
2.	Fahmi Reza (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di kota Semarang	Kuantitatif	Dalam penelitian diperoleh hasil: 1. Pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, pegawai cukup baik dalam

				<p>melayani</p> <p>2. Fasilitas masih kurang mendukung mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai mempunyai letak geografis yang jauh dari penduduknya, masih ada penduduk yang tinggal 3-4 jam untuk menempuh perjalanan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, terdapat 1 (satu) Ibukota kecamatan yang terletak dipulau yang jaraknya jika ditempuh dengan kapal kecil 2-3 jam baru tiba dikantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil</p> <p>3. Kemauan pegawai</p>
--	--	--	--	---

				<p>cukup baik dengan adanya petugas turun langsung ke desa-desa untuk melakukan pelayanan publik</p> <p>4. Adanya Inovasi LAKI KEREN DARI DESA (Pelayanan keliling Akte Kelahiran) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai cukup Mendukung dalam pelayanan publik dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya, serta segala keterbatasan sarana yang ada.</p>
3.	Nila Agustina Zen (2016)	Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik pada Badan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur	Kualitatif	Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kinerja pelayanan aparatur pemerintah dapat dinilai dari beberapa indikator Responsivitas,

				<p>Efektivitas, Efisiensi, dan Keadilan. Secara umum kinerja aparatur terhadap pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik walaupun masih terdapat kelemahan internal maupun eksternal, support inisiatif, dan inovasi pimpinan sangat berkontribusi besar dalam meningkatkan kinerja pelayanan.</p>
--	--	--	--	--



BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang di teliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapat data – data, kemudian dianalisis dan mendapat kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi yang tertentu. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2014:1).

Pendekatan penelitian kualitatif dilakukan secara proses siklus atau melingkar (Cyclical), bukan proses linier. Oleh sebab itu penelitian kualitatif juga berpedoman kepada paradigma pluralistic atau beragam teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, untuk dapat memberikan rangkaian bukti yang diperlukan untuk meningkatkan validitas data yang dikumpulkan (Spradley dalam Sugiyono, 2011). Penelitian kualitatif harus memiliki prinsip yaitu peneliti harus menjadi partisipan yang aktif bersama obyek yang diteliti, disini diharapkan peneliti mampu melihat sesuatu fenomena dilapangan secara struktural dan fungsional (Sudjarwo dalam Sujarweni, 2014).

Pendekatan Kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistik. Dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran), penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. Alasan lain penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena ingin menganalisa serta mendalam bagaimana kinerja pegawai di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang yang beralamat di Jl. Glugur Rimbun Desa Gunung Tinggi Kec. Pancur Batu. Penelitian ini dilakukan dari bulan Februari 2024 s/d Mei 204.

Aktifitas	Bulan													
	Januari													
	I	II	III	IV										
Penulisan Proposal														
Seminar														
Perbaikan Proposal														
Pengumpulan Data														
Analisis Data														

Penulisan Tesis																				

3.3. Informan Penelitian

Menurut Moleong (2006;132) dalam buku metode penelitian kualitatif, informan adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan adalah orang yang menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini terdapat 10 orang, terdiri dari:

- a) Informan kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Ibu drg. Tengku Syarifah Ramadhani (Kepala Puskesmas UPT. Gunung Tinggi).
- b) Informan utama, merujuk pada peran seseorang dalam memberikan penjelasan terkait topik penelitian tapi tidak berfungsi dalam verifikasi data. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Kerstina Sembiring (Kasubag Tata Usaha).
- c) Informan tambahan, biasanya dibutuhkan dalam proses penelitian untuk tambahan jenis data penelitian yang diperlukan. Adapun yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan Rawat inap UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Di Kabupaten Puskesmas UPT. Puskesmas Gunung Tinggi sebanyak 6 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a) Wawancara. Menurut Sugiyono (2018) wawancara yaitu peneliti melakukan wawancara secara mendalam (indepth interview) dengan narasumber (informan) dengan berpedoman pada interview-guidances yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara.
- b) Observasi. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.
- c) Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2010:255) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan. Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melalui proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Humberman (2010 : 255) analisis data meliputi :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data (*Data Collector*) merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulas

Merupakan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi. Hal ini merupakan bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data seperti meliputi, meringkas.

2. Reduksi Data

Reduksi Data (*Data Reduction*) merupakan tahapan untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan

4. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data

yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian, dimana dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengambilan keputusan atau mengambil suatu kesimpulan terkait pelayanan Rawat Inap yang dilaksanakan oleh UPT. Puskesmas Gunung Tinggi.

3.6. Defenisi Konsep dan Operasional

Definisi konsep adalah definisi yang telah menjadi teori. Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Operasionalisasi (variable) adalah proses mendefinisikan variable dengan tegas, sehingga menjadi faktor-faktor yang dapat diukur. Mengapa? definisi “konsep”, sering masih samar bagi pembaca. Bagi orang awam, definisi konsep bisa masih sangat samar (fuzzy). Itulah sebabnya

3.6.1. Defenisi Konsep

1. Menurut (Arikunto; 2014:2), *Evaluasi* ialah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.
2. Moenir (2001:27) “Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
3. Rawat Inap adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk ke rumah sakit yang menggunakan tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medis.

4. Pusat Kesehatan Masyarakat Menurut Departemen kesehatan RI (2004) adalah pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan.
5. Kinerja (Sutrisno; 2016) adalah menyatakan bahwa perilaku seseorang akan terbawa dalam menjalankan kehidupan dan kegiatan dalam organisasi, baik organisasi bisnis maupun public.

3.6.2. Defenisi Operasional

Dalam pendekatan yang diterjemahkan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2019), terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi suatu kebijakan sebagai berikut:

1. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang di dasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.
2. Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada.
3. Disiplin dalam bekerja adalah Pegawai harus disiplin pada dirinya, tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif adalah kemampuan mengenali masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.

5. Tanggung Jawab adalah kesediaan Pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kinerja Pegawai Rawat Inap di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi terkait sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan rawat inap kepada masyarakat di daerah Gunung Tinggi di Kec. Pancur Batu pelaksanaannya sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kec. Pancur Batu.
2. Dalam penelitian ini faktor penghambatan menjadi kendala ialah pada pihak eksternal dan internal. Untuk pihak internal masih ada beberapa kendala prasarana dan sarana yang belum dimiliki oleh puskesmas tersebut dikarenakan penyakit yang diderita masih belum ditangani oleh pihak puskesmas. Apabila yang dialami pasien sudah tidak bisa ditangani maka bisa diajukan rujukan ke rumah sakit, sedangkan pihak eksternal masih ditemukan ada beberapa pasien yang mengalami kendala untuk menuju puskesmas dikarenakan lokasi rumah pasien ke puskesmas cukup jauh.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis ingin memberikan saran sebagaimana berikut: untuk dapat mengoptimalkan pelayanannya khususnya dalam pengiriman barang melalui pesawat udara, adapun saran yang diperoleh sebagai berikut:

1. Di sarankan kepada UPT. Rawat Inap Puskesmas Gunung Tinggi untuk melakukan meresponi keluhan dan ketanggapan pasien disaat sedang rawat inap agar menjaga akreditasi suatu instansi atau pun organisasi swasta dan pemerintah.
2. Meningkatkan sarana & prasarana seperti penyediaan fasilitas yang mendukung dalam proses alur kerja rawat inap.



DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*

Perusahaan, Cetakan Keempat Belas. Bandung, Remaja Rosdakarya

-----, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Arikunto, Suharsimi. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis*

Parktis bagi Mahasiswa & Praktisi Pendidikan. BumiAksara:Jakarta.

Claudina, 2015. *Penginaktan Kinerja Aparatur Dalam Menunjang Kualitas*

Pelayanan Publik di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai

Barat. Kurnal Paradigma Samarinda2015. *Peningkatan Kinerja Aparatur*

Dalam Menunjang Kualitas

Pelayanan Publik Di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai0

Barat. Jurnal Paradigma. Samarinda

Djaali,Pujimulyono. 2008. *Pengukuran dalam bidang pendidikan*. PT.

Grasindo:Jakarta.

Dunn, Wiliiam N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Media

University Press:Yogyakarta

Edy Sutrisno. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan ke 8*, Penerbit

Prenadamedia Group, Jakarta

Fahmi Rezha, Sitti Rochman, Siswidiya (2014) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Depok

Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta: Andi

Febriyanti, G.A. (2020). *Dampak pandemi Covid-19 terhadap harga saham dan aktivitas volume perdagangan (Studi kasus saham LQ-45 di Bursa Efek Indonesia)*. Jurnal: Ekonomi dan Manajemen. Politeknik Ubaya Surabaya.

Gibson, James, L. 2006. *Manajemen. Alih bahasa Zuhad Ichyandin : Ed 9*. Jakarta: Erlangga

Mahmudi. *Menejemen Kinerja Sektor Publik. Edited by 2*. Yogyakarta: UPP STIMYKPN, 2015.

Malayu S.P. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta:2008.

Mangkunegara. (2012). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama

-----, 2013. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

-----, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Moleong, J. Lexy. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nilu Agustina Zen. 2016. *Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur*. Universitas Lampung

Obisurtu,A. 2008. *Analisis Hubungan Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Setda*. Alor. [Online]. Tersedia: ([Http://www.google.co.id](http://www.google.co.id) Ilyas.Y). [4 Juni 2016]

Porter, Michael E. 1973. *Strategi Bersaing (competitive strategy)*, terj. Suryanto Sigit. Tangerang: Kharisma Publishing Group

Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh*. PT Indeks: Kelompok Gramedia

Sedarmayanti. *Menejemen Sumber Daya Manusia Repormasi Birokrasi dan Menejemen pegawai Negeri Sipil. Vol. 15*. Bandung: PT Refika Adiatama, 2016.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik , Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara : Jakarta

----- (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Simamora, Henry. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.

Yogyakarta

Siagian, Sondang. P. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi

Aksara

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

-----, 2011. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* .Alfabeta,

Bandung.

-----, 2018. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna . 2014. *Metodologi penelitian*. Pustakabarupress, Yogyakarta.

Triadi, R., Hidayah, S., & Fasochah. (2019). *Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kinerja Pegawai yang di Mediasi oleh Komitmen Organisasi (Studi Pada Pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang)*.
Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi, (47), 1–17.

Tsauri, S. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jember: STAIN Jember Press.

Wibowo 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hasibuan

Sumber Lain

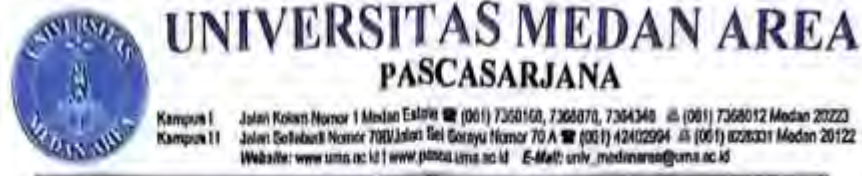
Undang-Undang Kesehatan No 36 Tahun 2009

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI.1999

UU No. 5/2014 12 tentang aparatur sipil negara atau ASN

Lampiran

Surat Penelitian ke UPT. Puskesmas Gunung Tinggi



Nomor : 766/PPS-UMA/WDI/01/V/2024
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian MAP

07 Mei 2024

Yth. Kepala Puskesmas Gunung Tinggi
di -
Tempat

Dengan hormat,

Selubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Tbu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:

Nama : Tariolan Tarigan
N P M : 221801004
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis : Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi Kabupaten Deli Serdang

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor UPT PUSKESMAS GUNUNG TINGGI sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Bid. Penjaminan Mutu Akademik

Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP

CC: File



Kampus Utama : Jalan Kolam No. 1 Medan Estaria Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223

Surat Balasan Penelitian Pihak UPT. Puskesmas Gunung Tinggi



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS GUNUNG TINGGI
Jln. Oligur Rimbun Dan I Desa Gunung Tinggi Kode Pos – 20363
Pos-el : puskesmasgunungtinggi@gmail.com



Gunung Tinggi, 13 Mei 2024

Nomor : 833/PUJK-GT/V/2024
Lampiran : -
Hal : Surat Balasan Telah Melakukan Penelitian MAP

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : drg. Tengku Syarifah Ramadhani
Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Gunung Tinggi

Sehubungan dengan Surat Universitas Medan Area Pascasarjana Nomor : 766/PPS-UMAWDI/01/V/2024 perihal Permohonan Izin Penelitian MAP, maka bersama ini kami sampaikan kepada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, bahwa Mahasiswa yang berketerangan dibawah ini :

Nama : Tariolan tarigan
NIM : 2218010004
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis : Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa nama tersebut diatas Benar telah melaksanakan Penelitian MAP di UPT Puskesmas Gunung Tinggi Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang

Demikian surat ini kami perbuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Kepala UPT. Puskesmas Gunung Tinggi



Ditandatangani Secara Elektronik :
Kepala UPT Puskesmas Gunung Tinggi
Dinas Kesehatan
Kabupaten Deli Serdang

drg. **TENGU SYARIFAH RAMADHANI**
Pemohon Utama (V/b)
NIP. 19600714 201001 2 028

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSE (Balai Sertifikat Elektronik)
2. UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik



Balai Sertifikasi Elektronik

DATA NAMA INFORMAN

1. **Nama** : drg. Tengku Syarifah Ramadhani
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kepala Puskesmas UPT. Gunung Tinggi
2. **Nama** : Keristina br Sembiring. S.Kep, Ns
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kasubag Tata Usaha
3. **Nama** : Lina Santi Lubis, A.M. Keb
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Yankes Rawat Inap
4. **Nama** : Rinces Naibaho, S.Farm., Apt
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Yankes Kefarmasian
5. **Nama** : Farini
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : IRT
6. **Nama** : Binara Sembiring
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : IRT
7. **Nama** : Juniarti
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : IRT
8. **Nama** : Lin

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : IRT

9. Nama : Ramis

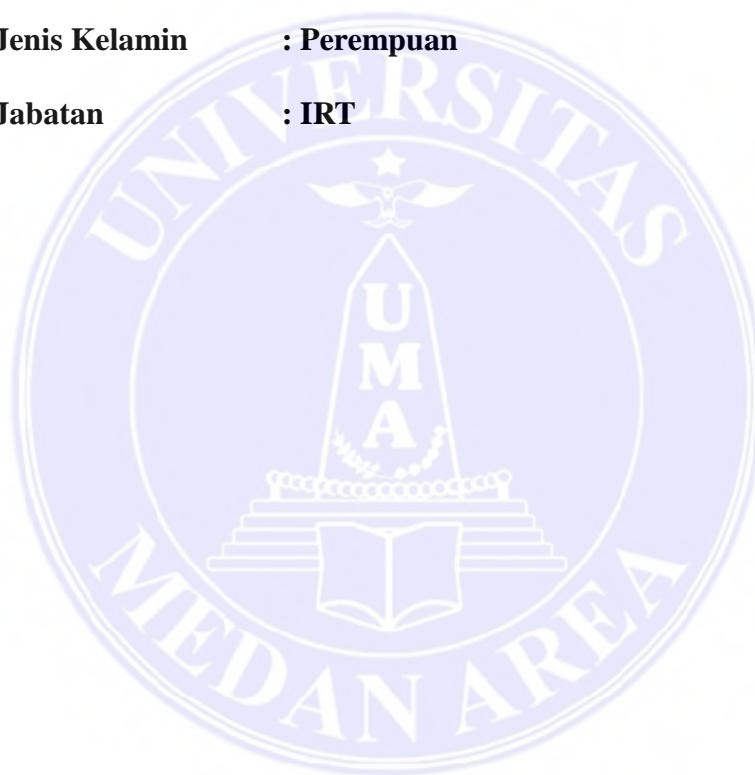
Jenis Kelamin : Perempuan

Jenis Kelamin : IRT

10. Nama : Linda Surbakti

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : IRT



DOKUMENTASI PENELITIAN



**Wawancara bersama Ibu dr. Tengku Dr. Syarifah Ramadhani (Kepala
UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung Tinggi)**



**Wawancara bersama Ibu Keristina Sembiring, S.Kep, Ns (Ka.Sub
Bag Tata Usaha UPT. Rawat Inap Gunung Tinggi)**



Wawancara bersama Ibu Lina Santi Lubis, A.M. Keb (Yankes Rawat Inap di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi)



Wawancara bersama ibu Rinces Naibaho, S.Farm., Apt (Yankes Kefarmasian di UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung Tinggi)



**Wawancara dengan Ibu Lin sebagai pasien yang pernah berobat di UPT.
Rawat Inap Puskesmas Gunung Tinggi**



**Wawancara dengan Ibu Linda br Surbakti sebagai pasien yang menemani
keponakannya berobat rawat inap di UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung
Tinggi**



Wawancara dengan Ibu



Wawancara dengan Ibu Binarti Sembiring pasien yang pernah berobat di UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung Tinggi



Wawancara dengan Ibu Farimi pernah berobat di UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung Tinggi



Wawancara dengan Ibu Junati pernah berobat UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung Tinggi



Kondisi Rawat Inap UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung Tinggi



Papan Informasi Rawat Inap di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi



Akses jalan menuju UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung Tinggi dari sisi sebelah selatan



Akses jalan menuju UPT. Puskesmas Rawat Inap Gunung Tinggi dari sisi sebelah Utara

TRANSKRIP WAWANCARA PERTANYAAN

Wawancara bersama informan berjumlah 10 orang, 4 dari 10 wawancara merupakan pegawai UPT.Puskesmas Gunung Tinggi, sedangkan 6 wawancara ialah masyarakat yang menjalani rawat inap atau pun pernah rawat inap di UPT.Puskesmas Gunung Tinggi.

No.	Indikator Teori	Pertanyaan	Jawaban
1.	Masukkan (<i>Input</i>)	Apa ada hambatan atau pun kendala dalam proses rawat inap di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi ?	
		Apakah sumber daya manusia yang ada dimiliki sudah terpenuhi yang ingin diharapkan UPT.Puskesmas Gunung Tinggi?	
2.	Keluaran (<i>Outputs</i>)	Apa langkah upaya UPT. Puskesmas Gunung Tinggi apabila terjadi	

		masyarakat yang belum terpenuhi dalam berobat rawat inap tersebut?	
3.	Hasil (<i>outcomes</i>)	Apa yang dirasakan masyarakat dalam proses ?	
4.	Manfaat (<i>Benefits</i>)	Apa yang dialami masyarakat dari proses pelayanan rawat inap di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi?	
5.	Dampak (<i>Impacts</i>)	Bagaimana yang dirasakan masyarakat selama berkunjung di UPT. Puskesmas Gunung Tinggi?	