

ANALISIS EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS KECAMATAN SUSUA KABUPATEN NIAS SELATAN

By SEBASTIAN LAIA

ANALISIS EVALUASI ⁴⁵ KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ⁸ KEPADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS
KECAMATAN SUSUA KABUPATEN NIAS SELATAN

SKRIPSI



OLEH :

SEBASTIAN LAIA

NIM : 2320240

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

Tahun 2024

KATA PENGANTAR

Dalam penyusunan ³ tesis ini, peneliti menyadari bahwa banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian tesis ini ³⁷. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dengan segala kerendahan hati kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si sebagai Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e SE, MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Ibu Serniati Zebua, SE, ⁵⁶ M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Nias
4. Ibu Idarni Harefa, S.E., M.E sebagai Plt Ketua Program Studi Sistem Informasi Manajemen Universitas Nias
5. Tn. Dokter. Ayler B. Ndraha, S.STP., M.Si sebagai Ketua LPPM Universitas Nias
6. Bapak ⁸⁸ Suka'aro Waruwu, S.E, S.H, M.,M, merupakan mentor yang selalu sabar dan memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berharga.
7. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
8. PJTI telah membantu penulis dalam pengajuan tesisnya melalui SIMAT Universitas Nias
9. Penulis juga ⁴⁰ ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak (almarhum) dan Ibu (almarhum), serta kakak dan adik yang telah ⁷⁸ memberikan semangat, doa dan dukungan kepada saya, yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. disertasi. .
10. ⁶⁵ kepada seluruh sahabat dan rekan-rekan atas dukungan dan dorongannya, dan juga kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu di sini, namun ¹⁰⁵ secara langsung maupun tidak langsung telah membantu saya dalam penyusunan tesis ini.

Peneliti ²⁶ menyadari bahwa ketika menyusun Tesis ini masih mempunyai banyak kekurangan, baik isi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi

penyempurnaan tesis ini. Yang dapat saya lakukan hanyalah berdoa memohon bantuan dan dukungan. Semoga Tuhan senantiasa menolong dan memberkati kita semua dan semoga disertasi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan semua pihak.

Gunungsitoli, Januari 2025

Peneliti ,

SEBASTIAN LAIA

NIM. 2320 240

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Studi	6
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan studi	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Evaluasi Kinerja	8
2.1.1 Definisi Penilaian Kinerja	8
2.1.2 Indikator Evaluasi Kinerja Karyawan	11
2.2 Layanan Sosial	12
2.2.1 Memahami Pelayanan Masyarakat	12
2.2.2 Fungsi layanan	14
2.2.3 Tipe Layanan	16
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	18
2.2.5 Manfaat Kualitas Layanan	21
2.2.6 Dimensi Layanan	22
2.2.7 Indikator Pelayanan Publik	23
2.3 Penelitian sebelumnya	24
2.4 Kerangka	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
3.2 Variabel penelitian	29
3.3 Lokasi dan jadwal penelitian	30

3.3.1	Lokasi penelitian	30
3.3.2	Tabel penelitian	30
3.4	Sumber Data	31
3.5	Alat bantu belajar	31
3.6	Sampel informan	31
3.7	Teknik Pengumpulan Data	33
3.8	Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Tinjauan Umum Pusat Diskusi dan Kesehatan	37
4.1.1	Sejarah Singkat Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan	37
4.1.2	Visi dan Misi Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan	38
4.1.3	Struktur Organisasi Pusat Kesehatan Payudara	39
4.1.4	Karakteristik Informan Penelitian	41
4.1.5	Tujuan Evaluasi Kinerja Karyawan	43
4.2	Hasil penelitian	43
4.2.1	Kualitas	44
4.2.2	Jumlah	47
4.2.3	Kendala	49
4.2.4	Kehadiran	50
4.2.5	Kekuatan	51
4.2.6	Ketentuan Layanan Komunitas	53
4.2.7	Mekanisme dan Prosedur Sistem	55
4.2.8	Tunjangan Pelayanan Masyarakat	57
4.2.9	Spesifikasi Jenis Pelayanan Kepada Masyarakat	58
4.2.10	Saatnya mengakhiri Komunitas	59
4.3	Diskusi	60
4.3.1	Penilaian Kinerja Pegawai di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan	60
4.3.2	Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan	61
BAB V KESIMPULAN		66

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Rekomendasi	66
DAFTAR PUSTAKA	68
Lampiran	

DAFTAR DENGAN KOTAK

53

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya	24
Tabel 3.1 Tabel penelitian	30
Tabel 3.3 Informan penelitian	32
Tabel 4.1 Karakteristik Informan Penelitian	42

8
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Kerja	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	40

BABI

PERKENALAN

98 1.1. Latar belakang

35 Personel merupakan hal yang penting dan diperlukan untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber yang memiliki alasan, perasaan, keinginan, kemampuan, Pengetahuan, dorongan, kekuatan dan kerja. Setiap organisasi berusaha untuk menghasilkan keuntungan atau memberikan layanan yang tentunya membutuhkan sumber daya manusia. Secara umum, tujuan organisasi memerlukan kinerja yang baik dalam suatu organisasi.

14 Organisasi diciptakan untuk mencapai tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan melalui efektif. Jadi diperlukan pengelolaan atau kinerja yang baik dan memiliki kepemimpinan yang tepat. seorang manajer dan karyawannya bekerja sama bersama-sama. Manajemen kinerja adalah suatu proses dimana ntuk merencanakan, memantau dan mengevaluasi tujuan atau sasaran. Bekerja karyawannya sehingga Bisa memberi sumbangan melalui untuk organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Itulah sebabnya mengapa kesuksesan adalah organisasi dapat dilihat dari kesesuaiannya proses dengan apa yang direncanakan, sesuai dengan pencapaian tujuan, penggunaan dan penggunaan sumber saat ini yang efektif Dan efisien, salah satu satunya yaitu dari untuk membuat pengawasan. Pengawasan adalah proses, mengevaluasi dan, jika perlu, mengoreksi pekerjaan yang dilakukan benar dari itu berarti eksekusi Untuk melaksanakan bekerja menurut dari rencana lagi .

Dalam suatu organisasi, penilaian kinerja sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Evaluasi kinerja merupakan alat penting dalam meningkatkan pemberian layanan publik, karena memungkinkan pemerintah dan lembaga terkait mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem yang ada . Proses ini mengukur sejauh mana tujuan telah tercapai, menilai efisiensi dan efektivitas operasional, dan mengumpulkan umpan balik dari komunitas. Dengan melakukan tinjauan kinerja secara berkala,

lembaga pemerintah dapat mengembangkan strategi perbaikan berdasarkan data konkret, mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik, dan merumuskan berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, dan dengan demikian meningkatkan kebijakan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil penilaian kinerja juga kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut. kita untuk terus meningkatkan layanan publik dan memastikan bahwa warga negara menerima layanan Pendekatan ini memungkinkan berkualitas tinggi, adil, dan pantas.

Menurut Riyanto (2023), “penilaian kinerja untuk menilai kinerja dan perilaku karyawan serta menentukan kebijakan masa mendatang. menurut Rivai (2019: 210) menjelaskan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh manajer bahwa kinerja merupakan gambaran lengkap hasil kerja karyawan saat ini. periode tertentu atau hasil atau kinerja dipengaruhi oleh aktivitas operasional memanfaatkan sumber sumber daya perusahaan dalam yang tersedia. Oleh karena itu, kinerja sumber penting dalam menentukan sejauh mana kinerja tercapai daya manusia bagian diproduksi oleh sumber daya manusia.”

Dengan secara berkala, instansi pemerintah dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan sumber daya manusianya sehingga mereka dapat melakukan meningkatkan kualitas perbaikan berkelanjutan. melakukan layanan masyarakat tinjauan kinerja Hal ini tidak hanya akan layanan yang diberikan kepada publik, tetapi juga dan transparansi terhadap pemerintah. Oleh karena itu, evaluasi kinerja merupakan alat penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan akan meningkatkan akuntabilitas kepercayaan pemerintah.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Layanan ini mencakup berbagai sektor seperti perawatan kesehatan, pendidikan, kependudukan, keamanan dan berbagai instansi terkait kepada layanan sosial lainnya. Tujuan utama pelayanan publik adalah menjamin agar setiap warga negara memperoleh akses yang

mudah, cepat, dan adil terhadap pelayanan yang dibutuhkannya, sehingga meningkatkan mutu hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks yang lebih luas, juga mencerminkan upaya pemerintah untuk mencapai pemerintahan yang baik, transparan, dan pegawai negeri sipil bertanggung jawab, yang pada akhirnya aklik terhadap pemerintah.

Menurut Hayat (2019:22), “¹³ pnyediaan pelayanan kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan berarti melayani orang yang perlu ⁹⁹ dilayani., tentang pelayanan publik. Ini menyatakan bahwa setiap karyawan harus memberikan pelayanan terbaik. Baik untuk masyarakat. “Sehingga lancar, diperlukan di seluruh elemen birokrasi, terutama dengan regulasi dan sumber daya yang ada, optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan karena hal ini sangat dengan ⁹⁴ pada instansi yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik.”

⁹⁴ Seiring dengan meningkatnya taraf pendidikan dan kondisi sosial masyarakat, kesadaran akan pentingnya hidup sehat pun ikut meningkat dan keadaan ini masyarakat terhadap ⁷⁰ pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan pengguna. menjadi semakin mendesak, dengan penyediaan layanan menyebabkan tuntutan menjadi semakin penting. tinggi. diperlukan. ⁷ Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV Pasal 11 ayat (2) disebutkan bahwa bidang pemerintahan yang diselenggarakan oleh Daerah Kabupaten dan Kota, kesehatan, pendidikan, dan kebudayaan, dan pertaniantransportasi, industri dan perdagangan, adalah pekerjaan umum investasi, lingkungan, tanah, koperasi dan tenaga kerja.

Puskesmas Kabupaten Nias pengabdian kepada masyarakat. Penekanannya adalah pada aspek-aspek khususnya aspek-aspek seperti kecepatan pemberian pelayanan, Selatan sebagai bagian dari ketepatan waktu, daya tanggap, keramahan dan kesopanan pegawai dalam berhubungan dengan masyarakat, efisiensi dan produktivitas berkenaan dengan sejauh mana dapat dilaksanakan secara efisien, proses pemberian

pelayanan pemanfaatan sumber daya secara tepat dan upaya. untuk meningkatkan produktivitas karyawan dalam pelayanannya kepada masyarakat. Kompetensi dan keterampilan, yaitu pengetahuan, keterampilan teknis dan keterampilan interpersonal, dinilai untuk mendapatkan wawasan tentang sejauh mana karyawan memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

Peraturan tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil mengatur bahwa wajib menaati tugas dan tidak boleh melanggar larangan. Sehingga dengan regulasi dan sumber daya yang ada, optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan Menarik untuk dicarikan lancar, karena hal setiap pegawai negeri sipil ini sangat dibutuhkan oleh seluruh unsur birokrasi, terutama pada instansi yang terkait langsung dengan pelayanan publik. solusi akar permasalahannya agar penyelenggaraan pelayanan masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan dapat memenuhi standar ¹³ dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat .

Dengan melihat latar belakang tersebut maka kita dapat mengetahui dan memahami betapa besarnya prestasi serta pengabdian para pegawai terhadap masyarakat Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan. Oleh ⁶ karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian ini yaitu : “ Analisis Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan”.

50

1.2. Fokus penelitian

Penelitian ini berfokus pada 'Analisis Penilaian Kinerja Pegawai ²² dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan ' .

48

1.3. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Evaluasi Kinerja Pegawai di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan ?

2. Bagaimana pelayanan masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan ?

59

1.4. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Penilaian Kinerja Pegawai di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan.
2. Ingin tahu lebih banyak tentang pelayanan sosial Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan?

1.5. Manfaat penelitian

Kegunaan penelitian adalah Anda dapat menyelidiki keadaan, penyebab, dan akibat dari situasi tertentu. Studi ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman kita. Penelitian menyediakan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Untuk peneliti

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang analisis kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat di Puskesmas Selatan, dan memperoleh Susua Kabupaten Nias pengetahuan lebih dalam tentang konteks pelayanan publik dan manajemen kinerja pegawai .

2. Untuk lokasi penelitian

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penilaian dalam pemberian layanan kinerja pegawai masyarakat dan menawarkan dan memperkuat kinerja pegawai wawasan untuk meningkatkan dalam pemberian layanan di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan.

3. Untuk Universitas Nias

Dengan penelitian ini kami berharap dapat memperluas wawasan dan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan pengembangannya di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

4. Untuk peneliti tingkat lanjut

Penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan motivasi bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian serupa atau melanjutkan penelitian ini sehingga menjadi tolok ukur bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi kinerja

2.1.1 Konsep E Evaluasi Kinerja

Penilaian kinerja secara umum dan menilai yang dibulatkan Tidak menyenangkan pekerja merupakan proses mengevaluasi atau pekerja dalam tempat mengukur keberhasilan mereka di tempat kerja. Evaluasi kinerja sedang dilakukan secara Bekerja Untuk berkala dan teratur, biasanya setiap tentu saja dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja “Menurut kamus besar bahasa karyawan dan umpan kembali tahun atau pada periode tertentu yang untuk membangun. Indonesia, penilaian adalah penilaian, sesuatu yang telah sedangkan prestasi berarti tercapai, sesuatu yang telah dibuktikan, atau seseorang dapat melakukan sesuatu”.

Menurut Arikunto & Jabar (2019:23), evaluasi adalah suatu proses penilaian suatu pekerjaan berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan berdasarkan bidang pekerjaan tersebut. Hasil penilaian dapat dipertimbangkan sebelum keputusan dibuat. Menurut Moeheriono dalam Widyaningrum (2020:5) ²³ *pertunjukan atau penyajian* adalah gambaran tentang derajat kinerja atau kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi sebagaimana ditetapkan dalam perencanaan strategis suatu implementasi suatu program, kegiatan, organisasi. Menurut Costello (1994) dalam Rumawas (2021:25), ¹¹¹ “kinerja pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan merupakan kegiatan organisasi. Sasaran bersifat umum, dan tidak terkait dengan pencapaian luas, terikat waktu, tertentu dalam jangka waktu tertentu. Sasaran adalah aspirasi.”

⁷⁵ **2.1.2 Indikator Keputusan Kinerja karyawan**

Menurut Mathias dan Jakson (2006:378) dalam Widyaningrum (2020:21), penilaian kinerja karyawan merupakan suatu proses

sistematis untuk mengevaluasi kinerja individu dalam suatu organisasi. Terdapat beberapa indikator kinerja karyawan yaitu:

1. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang diproduksi, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

2. Kualitas

Kualitas diukur berdasarkan persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang dilakukan dan hasilnya. Kualitas adalah

3. Batasan

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang dibutuhkan dengan pengawasan minimal. Keandalan ini mencakup kinerja yang konsisten dan keandalan dalam pemberian layanan; akurat, benar dan tepat.

4. Kehadiran

Kehadiran berarti Anda diharapkan hadir bekerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

5. Keahlian

Kemampuan bekerja sama merupakan kemampuan seorang karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain guna menyelesaikan tugas yang diberikan serta bekerja dan mencapai hasil seefisien dan seefektif mungkin.

2.2 Pelayanan kepada masyarakat

2.2.1 Memahami Pelayanan Sosial

Pelayanan merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warga negara. layanan Dari pemerintahan hingga masyarakat, diperlukan model Untuk memfasilitasi penyediaan pelayanan publik. diberikan oleh pemerintah kepada Pelayanan publik secara sederhana dapat diartikan sebagai pelayanan yang warga negaranya, baik secara tidak langsung. Pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ,

atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan pendanaan atau tanpa dipungut biaya, untuk langsung maupun atau memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

¹⁸ Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau jaringan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan bagi setiap warga atas barang, jasa, atau jasa yang disediakan oleh Pemerintah, negara dan penduduk pelayanan ¹¹ dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat merupakan suatu bentuk pelayanan yang berupa barang maupun prinsip pelayanan jasa dengan ⁶³ tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan diberikan oleh pemerintah baik masyarakat. tujuan melaksanakan peraturan perundang-undangan dengan Layanan yang memperhatikan asas dan. Bagus Dan optimal karena memberi kepuasan Tidak menyenangkan masyarakat ³⁸ dan merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan melalui profesional, bertanggung jawab, penciptaan kualitas mempekerjakan yang lagi Bagus menurut tumpukan publik. ³

Menurut Rahmadana et al. (2020:13) penyampaian pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain:

- a. Kurang responsif. Situasi ini terjadi hampir pada semua level elemen layanan, dari level petugas layanan (*garis depan*) hingga level penanggung jawab lembaga. Keluhan, keinginan dan harapan masyarakat seringkali ditanggapi dengan lambat atau bahkan tidak ditanggapi sama sekali. ¹⁵
- b. Kurangnya informasi. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada publik tidak sampai ke publik atau tertunda.
- c. Kurang mudah diakses. Beberapa unit pelaksana layanan berada jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan mereka yang membutuhkan layanan. ¹⁵

- d. Kurangnya koordinasi. Berbagai layanan yang terhubung satu sama lain tidak terkoordinasi dengan baik. Hal ini sering kali mengakibatkan tumpang tindih atau konflik dalam kebijakan antara satu instansi layanan dan instansi layanan terkait lainnya.
- e. Terlalu banyak birokrasi. Layanan (terutama layanan perizinan) umumnya dilakukan melalui proses multi-tahap, yang membuat layanan memakan waktu lama untuk diselesaikan.
- f. Kurang bersedia mendengarkan keluhan/saran/keinginan masyarakat. Pada umumnya pegawai pelayanan kurang bersedia mendengarkan keluhan/saran/keinginan masyarakat. Hasilnya adalah layanan diberikan sebagaimana adanya, tanpa ada perbaikan apa pun dari waktu ke waktu.
- g. Tidak efisien. Berbagai persyaratan yang diberlakukan (terutama dalam perizinan) sering kali tidak terkait dengan layanan yang diberikan.

2.2.2 Fitur Layanan

Layanan TIDAK Bisa berbeda dari untuk hidup pria, Karena itu mempekerjakan sangat diperlukan dalam semua ukuran untuk hidup. Pelayanan sosial adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan Melalui penyelenggara mempekerjakan publik sebagai percobaan pemenuhan membutuhkan publik Dan eksekusi alokasi garis perundang-undangan undangan.

Melalui Karena itu, beberapa aktivitas mempekerjakan pada pada prinsipnya saya sendiri fitur Tentu Dan terbagi Tidak menyenangkan dalam sebuah angka Jenis mempekerjakan. Fitur mempekerjakan publik menurut Pengaturan Administrasi Negara (2003) adalah sebagai Berikutnya:

1. saya sendiri basis hukum yang jelas dalam implementasinya;
2. memiliki berbagai pemangku kepentingan, termasuk kelompok

sasaran yang termasuk dalam

3. saya sendiri tujuan sosial
4. dituduh Untuk bertanggung jawab Tidak menyenangkan publik
5. saya sendiri konfigurasi indikator pertunjukan yang membutuhkan kelurusan; Dan sering kali sasaran masalah politik.

Fitur mempekerjakan publik menutupi sebuah angka benda Berikutnya:

1. Tanggung jawab

Lembaga atau orang yang bertanggung jawab untuk menyediakan Pegawai negeri sipil harus bertanggung jawab atas tindakannya dan kebijakan mereka. Ini termasuk tindakan hukum jika terjadi pelanggaran. ketidakpatuhan atau penyalahgunaan kekuasaan.

2. Partisipasi Publik

Layanan publik Bisa memperbaiki dari termasuk publik dalam proses untuk mengambil keputusan

3. Kualitas

Pelayanan publik harus berkualitas tinggi. Ini termasuk aspek-aspek menyukai kecepatan, ketepatan, keandalan, Dan keamanan dalam penyediaan layanan.

4. Keterlibatan berpesta Pribadi

Di dalam sebuah angka kasus, berpesta pribadi Bisa terlibat dalam menyediakan layanan publik, namun harus diatur dengan baik dan mematuhi standar transparansi, akuntabilitas, Dan kualitas.

5. Keputusan Dan untuk memperbaiki Tahan lama

Layanan publik harus melalui normal dievaluasi Untuk untuk memastikan sehingga mereka mencapai tujuan mereka. Peningkatan berkelanjutan harus dilakukan berdasarkan masukan dan data publik pertunjukan.

6. Orientasi pada Kepuasan Pelanggan

Pelayanan publik harus fokus pada pemenuhan kebutuhan dan

tumpukan pelanggan atau publik. Tujuan hal yang paling penting adalah memberi pekerjaan yang memuaskan Dan menguntungkan untuk penerima pekerjaan.

7. Transparansi

Pelayanan publik harus diberikan secara terbuka dan transparan. Informasi tentang pekerjaan, prosedur, Dan kebijakan harus sederhana dan dapat diakses Melalui publik. Transparansi Juga Ulang dalam penggunaan dana publik

8. Hukum Dan etika

Pelayanan publik harus beroperasi dalam kerangka hukum yang berlaku dan harus memenuhi standar etika yang tinggi total tindakan dan keputusan mereka.

2.2.6 Dimensi layanan

Menurut Dzika (2020), ada lima aspek yang perlu diperhatikan untuk menilai persepsi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Tanggung jawab

termasuk karyawan dan menyediakan kemauan untuk membantu layanan yang memadai, serta kemampuan untuk menangani keluhan atau harapan konsumen.

2. Jaminan

terkait pengetahuan, kesopanan dengan kemampuan memberi konsumen rasa aman terhadap bahaya, risiko, penyedia layanan untuk atau keraguan. Ini juga mencakup, dan sikap positif para karyawan yang terlibat .

3. Empati

termasuk kebutuhan pengguna, memfasilitasi komunikasi yang efektif, dan memahami kemampuan untuk memperhatikan kebutuhan individu.

4. Bukti fisik
mencakup elemen fisik yang terlihat dan nyata, seperti lokasi, peralatan, personel, dan lingkungan informasi atau komunikasi.
5. Keandalan
terkait dengan kemampuan memberikan layanan seperti yang dijanjikan, tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

2.2.7 Indikator Layanan Kepada Masyarakat

Berdasarkan PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik terdiri dari beberapa unsur, yaitu sebagai berikut:

- 1) situasi
Persyaratan adalah keperluan yang mesti dipenuhi ketika mengelola jenis layanan tertentu. Ini menyangkut persyaratan teknis dan administratif.
- 2) Sistem Mekanisme Dan Prosedur
Prosedur, mekanisme dan tata tertib merupakan prosedur standar pelayanan penyedia dan penerima layanan, termasuk keluhan.
- 3) Tarif/Biaya
Biaya/pungutan adalah ditentukan berdasarkan pembayaran yang dikenakan kepada penerima dan/atau untuk mendapatkan mempekerjakan oleh pemasok. Besarnya layanan dalam memberi kesepakatan antara penyedia dan pemerintah kota.
- 4) Spesifikasi produk jenis Layanan
Spesifikasi ketentuan yang ditetapkan i jenis hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan. Produk layanan ini merupakan hasil dari masing-masing layanan produk merupakan jenis spesifikasi layanan.

17
5) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.

57
2.3 Penelitian sebelumnya

Tabel 2.1
Penelitian sebelumnya

Nama	Judul	Metode Untuk belajar	Hasil
1 Irfan. Takbir (2023)	Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Penciptaan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance Pada Dinas Sosial Kabupaten Gowa	Kualitatif	1 Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik perspektif good governance di Dinas Sosial Kabupaten Gowa berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang baik, serta sikap pegawai yang ramah dan tanggap dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan terhadap setiap pengaduan dan keluhan masyarakat. Selain itu, aspek keakuratan menjadi kunci terpenting bagi karyawan saat berkolaborasi dengan manajemen

			pelayanan. tata kelola pemerintahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan tujuan mencapai efisiensi, efektivitas, dan ketertarikan- raturan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
Ahmad Rahman (2021)	Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan kehidupanPublik di Kabupaten Bogor	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi dan kompeten dapat memadai dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.
John Doe (2019)	Evaluasi Kinerja bagi Pegawai dalam Peningkatan sekali Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Karyawan yang berkinerja baik cenderung memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat .

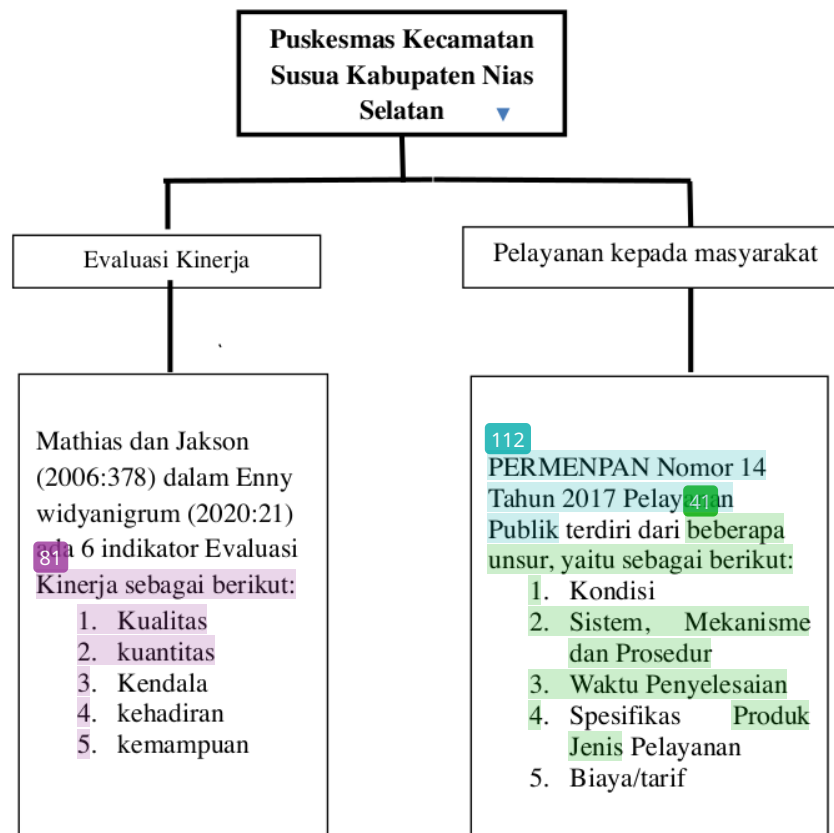
Sumber: diproses oleh elite 2024

2.4 Bingkai pikiran

Kerangka berpikir merupakan proses berpikir peneliti yang berfungsi sebagai dasar berpikir untuk memperkuat subfokus yang melatarbelakangi penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif, diperlukan landasan yang menunjang penelitian agar penelitian dapat terlaksana dengan lebih terarah.

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan di atas, diuraikan beberapa konsep yang akan dijadikan acuan penelitian dalam penerapan penelitian ini. Kerangka teoritis di atas kemudian diterapkan dalam kerangka konseptual tergantung pada penelitian yang diteliti.

Gambar 2.1
Bingkai pikiran



METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan jenis penelitian

(Siswantoro Teresia, 2020) berpendapat bahwa cara memandang objek sebagai penentu arah kajian. Hal ini sesuai dengan fakta bahwa perkiraan adalah cara menangkap realitas atau fenomena sebelum melakukan operasi analitis. Pendekatan penelitian merupakan suatu Penelitian kualitatif Sugiyono (2019) berpendapat bahwa jenis penelitian kualitatif ini dilakukan pada. Penelitian merupakan instrumen kualitatif adalah penelitian deskriptif, penelitian ini sering menggunakan analisis-analisis. Dalam penelitian ini, pada sumber data, dan proses dan makna ditekankan lingkungan yang alamiah, sebagai pedoman untuk langsung peneliti utama dengan menggunakan landasan teori memfokuskan kajian pada fakta-fakta di lapangan. Hal ini karena tidak berbentuk angka atau angka, melainkan hanya berupa pernyataan atau hanya satu kalimat.

3.2 Variabel belajar

Menurut Sugiyono (2018) variabel dalam penelitian adalah segala sesuatu yang mempunyai variasi dan diperoleh informasi dipilih oleh seorang peneliti untuk diteliti sehingga yang berkaitan mengenai berbagai hal yang telah ditetapkan dalam peneliti teliti adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada sehingga kesimpulan penelitian. berpura-pura. akhirnya dapat ditarik. yang penilaian kinerja pegawai dalam peningkatan pemberian pelayanan masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan Variabel penelitian.

36

3.3 Lokasi Dan Jadwal Untuk belajar

3.3.1 Lokasi Untuk belajar

Lokasi penelitian merupakan faktor yang sangat penting ketika melakukan penelitian. belajar. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Susuan Kabupaten Nias Selatan.

3.3.2 Jadwal Untuk belajar

Untuk melaksanakan belajar ini, peneliti untuk memiliki untuk membuat jadwalsebagai panduan sebagai Berikutnya:

Tabel 3.1
Skema penelitian

No	Deskripsi aktivitas	Tahun 2024								
		Mampu	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari
1.	Kirimkan judul									
2.	Penyusunan proposal									
3.	Proposal Seminar									
4.	Untuk belajar									
5.	Pengolahan data									
6.	Ujian tesis									

Sumber penelitian diproses 2024

3.4 Sumber Fakta

Apa pun yang dapat memberikan informasi tentang penelitian terkait disebut sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

1. Fakta paling penting

Data primer didefinisikan menggunakan data primer oleh Sugiyono (2018:456) sebagai berikut: Fakta yang secara langsung tanggal Tidak menyenangkan pengumpul fakta. Fakta Pertama Dan tempat ini dikumpulkan hanya Melalui peneliti oleh sumber Penelitian telah dilakukan. Peneliti dari wawancara dari subjek studi.

2. Fakta Sekunder

Data sekunder didefinisikan sebagai sumber data yang Fakta Tidak menyenangkan pengumpul Fakta melalui TIDAK secara langsung, menyukai dalam Penelitian Melalui dokumen atau orang lainnya, Di ini terdiri dari data sekunder. buku- menurut Sugiyono (2018:456). bukunya, artikel-artikelnya, jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian tentang penggunaan teknologi Informasi tentang kinerja karyawan.

3.5 Alat bantu belajar

Dalam penelitian kualitatif, instrumen yang paling penting adalah peneliti itu sendiri. Namun, setelah fokus penelitian jelas, instrumen penelitian sederhana pun dapat dikembangkan. Semoga ini dapat melengkapi dengan data yang telah ditemukan. melalui observasi dan wawancara (Sugiono, 2020). Dalam data dan membandingkannya penelitian ini instrumen utama adalah peneliti sendiri, Selain itu, data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi digunakan sebagai instrumen.

3.6 Sampel informan penelitian

Penentuan informan dilakukan atas dasar kriteria tersebut, sehingga data yang diperoleh relevan, mendalam dan mencakup berbagai perspektif. Kriteria ini membantu peneliti memperoleh informasi yang komprehensif dan berharga untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Tabel 3.3
Daftar informan penelitian

TIDAK	Nama	posisi	Berdiri
1	Nurmeidaryanti Hulu S.Kep	Kepala Puskesmas	Informan kunci
2	Kehadiran Laia, SKM	Kolega	Informan kunci
3	Harapan lainnya, Amd.kep	Kolega	Informan kunci
4	Heppy Mitra Laia, S.Kep	Kolega	Informan kunci
5	Perwakilan Resmi, SKM	Kolega	Informan kunci
6	Tuan Eman Laia	publik	Informan pendukung
7	Saya Ibu Mawar Laia.	Publik	Informan pendukung
8	Nyonya Chelsea	Publik	Informan pendukung
9	Ibu Lestari	Publik	Informan pendukung
10	Tuan Safir	Publik	Informan pendukung

Penelitian Sumber Daya Lahan 202 5

1. informan (pemimpin)

Pemimpin yang atau memiliki pengaruh besar dalam organisasi. Mereka bertanggung jawab untuk membuat keputusan tingkat tinggi, termasuk kebijakan kinerja karyawan, strategi peningkatan layanan, dan alokasi sumber daya untuk mendukung kinerja tersebut.

2. Informan Kunci (Karyawan)

Karyawan yang memiliki tentang organisasi atau subjek tertentu dan relevan dan memainkan peran penting pengetahuan mendalam dalam proses pemberian layanan.

3. Informan pendukung (Komunitas)

Komunitas atau kelompok secara langsung yang memiliki wawasan, informasi, atau pengalaman yang relevan dan memperhatikan kualitas, kecepatan, dan kesesuaian layanan yang diberikan karyawan kepada komunitas.

3.7 Teknik pengumpulan data

Tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data, maka tekniknya Pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, menurut Sugiyono (2019:455). Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti TIDAK sebaiknya untuk mendapatkan Fakta yang untuk memenuhi standar Fakta yang mengatur.

Adapun teknologi pengumpulan data digunakan dalam belajar ini, dilakukan dengan cara tertentu :

1. Pengamatan

Sugiyono (2018:229) berdiri Itu pengamatan, sebagai teknologi koleksi fakta, TIDAK terbatas pengamatan peneliti Bisa Untuk belajar pada orang atau makhluk untuk hidup. Melalui aktivitas tentang perilaku Danapa artinya oleh perilaku yang. Pengamatan dalam belajar ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan guna memetakan situasi sebenarnya di Puskesmas Kecamatan Susua.

2. Wawancara

Sugiyono (2018:300) berpendapat bahwa wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang ideal jika peneliti ingin melakukan suatu penelitian masalah yang harus diselidiki, maupun sebagai kuantitas responden sedikit atau kecil. Dan peneliti ingin untuk mengetahui lagi banyak penelitian perkenalan. Untuk sekali tentang masalah yang. Tujuan oleh wawancara ini adalah Untuk untuk mendapatkan informasi yang relevan dari belajar.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah dokumentasi insiden waktu. Dibandingkan, menurut Sugiyono (2019:476). Dokumen dapat berupa tulisan atau visual. Di dalam belajar kualitatif, penggunaan teknologi pengamatan dan wawancara dikombinasikan. Dia berkata: menyatakan dengan peninjauan dokumen. Mengenai karya Bogdan bahwa “hasil penelitian dari hasil observasi dan wawancara lagi didukung. Melalui sejarah kehidupan pribadi di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di terpercaya atau Bisa dipercaya. Jika masyarakat, atau autobiografi. Hasil penelitian juga akan lebih kredibel jika didukung oleh. Melalui mengambil gambar atau bekerja untuk menulis akademik dan seni yang telah ada.”

3.8 Teknologi Analisa Fakta

Sugiyono (2019: 244) menjelaskan analisis data sebagai suatu proses pencarian sistematis dan pengorganisasian data yang diperoleh dari komentar bidang, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini menutupi mengatur data ke membaginya ke dalam unit, mensintesis, mengatur ke dalam pola, memilih apa yang penting, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami. Melalui individu dan orang lainnya. Di dalam dan yang perlu dipelajari belajar kualitatif, analisa dalam kategori, Fakta dibulatkan untuk awal belajar, saat ini belajar, dan setelah belajar. Menurut Nasution (dalam Sugiyono 2019: 245), “analisis awal sejak merumuskan dan

menjelaskan masalah, untuk melompat kelapangan, Dan sedang berlari Melanjutkan ke untuk menulis keputusan untuk belajar." Analisa Fakta adalah memeriksa untuk belajar lebih-lebih lagi ke Jika Mungkin, teori yang "berdasarkan" .

berdasarkan dalil dalam pada, analisa Fakta dalam belajarkualitatif dibulatkan untuk untuk masuk bidang, yaitu Melalui untuk meneliti penyelidikan awal atau pendahuluan, untuk menentukan jawaban wawancara dianggap tidak fokus masalah. ini sesuai dengan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:246) bahwa mengatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara sistematis interaktif. Peneliti menganalisis jawaban responden selama wawancara. Jika memuaskan setelah analisis, Jadi peneliti sebaiknya melanjutkan bertanya lagi ke fase Tentu, memperoleh data yang dianggap dapat diandalkan. Berdasarkan penjelasan diatas maka analisa Fakta dalam belajar ini dibulatkan dari sebuah angka elemen yaitu:

1. Mengurangi Fakta

Sugiyono (2019:249) konsultasi Itu mengurangi Fakta adalah proses yang peka yang membutuhkan memikirkan yang cerdas dan visi yang luas dan komprehensif. Peneliti baru dapat berbicara dengan orang yang dianggap ahli ketika mereka Lakukanlah.

Dalam melakukan reduksi data, setiap peneliti akan berpedoman pada tujuan untuk mencapai. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk penemuan. Melalui Karena Itu, Jika peneliti dalam untuk membuat belajar, mencari segala sesuatu yang terlihat aneh, tidak diketahui dan tidak pernah terdengar memiliki pola, itulah yang harus dicari oleh para peneliti untuk membuat pengurangan data.

2. Presentasi data

Proses pengorganisasian informasi yang kompleks secara sistematis dan memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan membuat keputusan, misalnya dengan mengumpulkan

informasi tentang topik tertentu atau mengelompokkan informasi ke dalam kelompok-kelompok tertentu. Pada fase ini, peneliti mencoba mengumpulkan data yang relevan sehingga informasi yang diperoleh dapat disimpulkan dan bermakna dalam menjawab pertanyaan penelitian. Menyajikan data bukan berarti sekadar menyatakannya, tetapi memerlukan proses analisis yang berkelanjutan hingga dapat ditarik kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan memvalidasi data.

3. Produksi Kesimpulan

Tangga terakhir dalam analisa Fakta kualitatif adalah produksi kesimpulan maupun konfirmasi. menurut Sugiyono (2019:252), "Hasil penelitian kualitatif adalah penemuan-penemuan baru yang belum... sekali ada untuk." Hasil belajar Bisa dalam bentuk penjelasan atau gambar objek yang sebelumnya tidak jelas atau gelap, sehingga setelah diselidiki adalah jelas, Bisa dalam bentuk koneksi santai atau interaktif, hipotetis atau teoritis. Kesimpulan dari penelitian kualitatif dapat berupa: atau Mungkin TIDAK menjawab masalah yang dirumuskan sejak mulai. Kesimpulan awal yang disajikan, menurut Batu Dan Bahasa Indonesia: Huberman (dalam Sugiyono 2019: 252), masih bersifat sementara dan akan berubah sewaktu-waktu bukti yang baru tidak ditemukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Susua

4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan .

103

UPT Puskesmas Susua merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Susua. Didirikan pada 10 Februari 2019. Puskesmas Susua telah berkembang menjadi fasilitas pelayanan kesehatan berbasis masyarakat. Puskesmas Susua memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan merupakan tempat bertemunya pasien dan perawat di Desa Sifalago Susua, Kecamatan Susua. Jumlah total pegawai Puskesmas Susua sekitar 30 orang, termasuk beberapa bidan . dan perawat .

Sejarah Puskesmas Susua, Kecamatan Susua, Kabupaten Nias Selatan, berawal dari inisiatif nasional untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di daerah yang dianggap sulit dikembangkan. Jika melihat kondisi kesehatan masyarakat yang menjadi penyumbang pendapatan utama bagi masyarakat setempat, khususnya untuk memperoleh a Kecamatan Susua, maka kemampuan masyarakat pengobatan yang terjangkau menjadi salah satu kendala utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kehadiran lembaga ini menawarkan harapan baru bagi masyarakat setempat yang seringkali kesulitan mengakses pembiayaan dari lembaga keuangan formal lainnya.

Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Pelayanan kesehatan umum

Pelayanan kesehatan umum adalah pemeriksaan kesehatan dasar yang dilakukan di masyarakat, seperti mengukur tekanan darah, pemeriksaan fisik umum, dan penyediaan obat untuk penyakit ringan seperti pilek, demam, dan batuk.

2. Bantuan persalinan

Puskesmas Susua memberikan pelayanan persalinan bagi ibu yang melahirkan secara normal. Pelayanan yang diberikan antara lain memantau kontraksi, memastikan kontraksi berjalan lancar dan ibu siap melahirkan, serta yang kedua membantu proses persalinan. Puskesmas memiliki tenaga medis terlatih (bidan) yang siap membantu persalinan.

3. Pelayanan kesehatan bagi usia produktif

Pelayanan kesehatan usia lanjut merupakan pemeriksaan kesehatan rutin bagi kelompok usia produktif, terutama untuk deteksi dini penyakit yang dapat memengaruhi produktivitas kerja, seperti penyakit diabetes.

Puskesmas Susua masih kekurangan fasilitas untuk menangani keluhan masyarakat seperti kurangnya dokter, obat-obatan yang tidak lengkap, dan jumlah tenaga medis yang minim.

4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan

- a. Penglihatan

Menyediakan perawatan kesehatan masyarakat yang berkualitas tinggi, terjangkau, dan berkelanjutan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat.

Misi

1. Menyediakan layanan kesehatan masyarakat yang berkualitas tinggi
2. Meningkatkan kesehatan masyarakat
3. Meningkatkan kapasitas dan efisiensi tenaga kesehatan

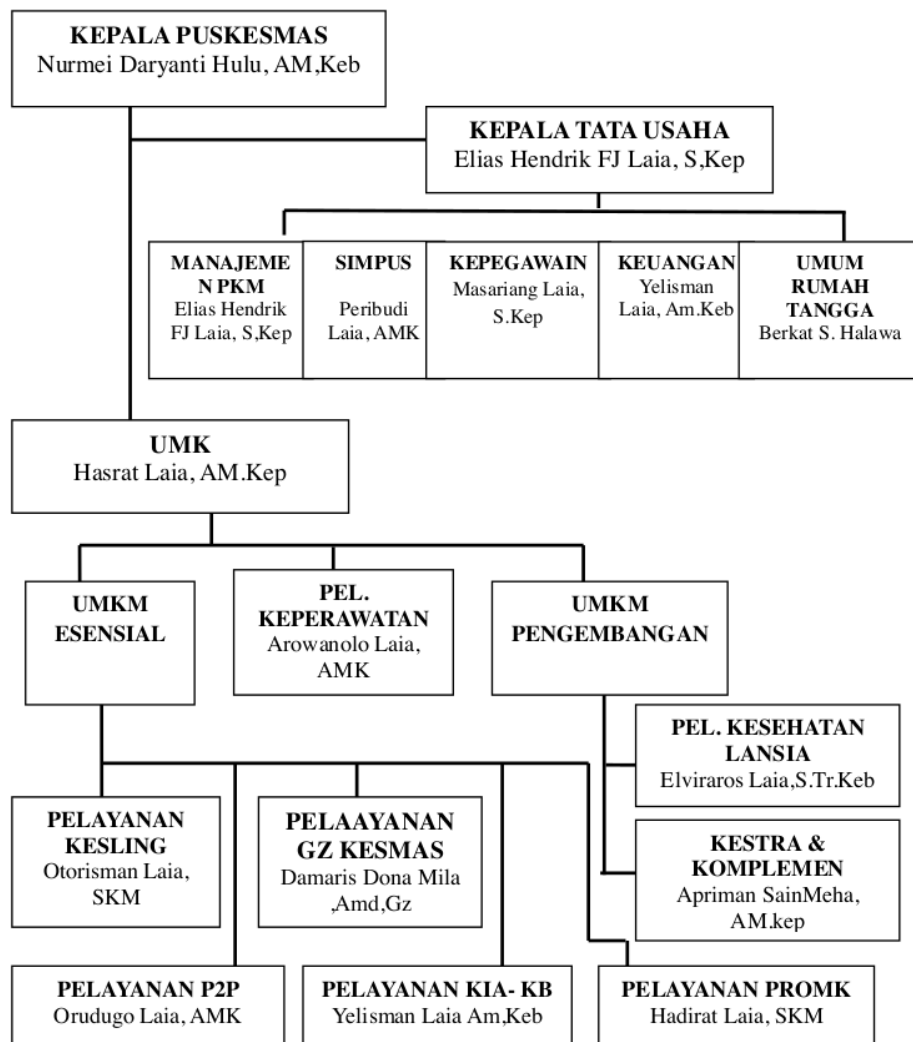
4. Memperluas akses terhadap layanan kesehatan

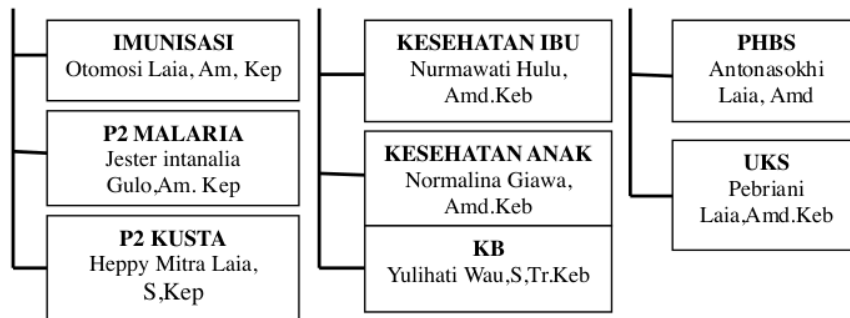
4.1.3 Struktur Organisasi Pusat Kesehatan Payudara

dan komponen yang berinteraksi. Struktur dapat bersifat fisik, sosial, konseptual, logis dan organisasional. Manfaat dari organisasi ini adalah membantu dalam pengorganisasian, kejelasan, efisiensi, produktivitas dan pengambilan keputusan. Menurut Siregar (2021), struktur organisasi merupakan suatu sistem yang dipandang sebagai alat untuk mencapai tujuan bersama dalam organisasi.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Puskesmas





4.1.4 Karakteristik informan penelitian

Dalam uraian ini peneliti menyajikan data penelitian. Data tersebut diperoleh peneliti di lokasi penelitian Susua, Kecamatan Susua, Kabupaten Nias yaitu Puskesmas Selatan. Dia memberikan penjelasan dan analisis data. Penilaian Kinerja Pegawai dilakukan peneliti sendiri dengan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Sosial di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan. ⁷⁶ Data yang disajikan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara yang pimpinan dan petugas Puskesmas ⁸³ Susua Kabupaten Nias Selatan . Sebagai narahubung dalam ⁸³ melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian guna memperoleh data langsung Kecamatan Susua terkait permasalahan penelitian. Peneliti pembahasan teoritis dan langsung tentang objek penelitian. Dalam penelitian akan mengembangkan ini, identitas sumber adalah: nama dan jabatan. Dalam penelitian ⁶ ini terdapat 10 sumber yaitu: Hal ini dipaparkan peneliti dalam ⁶ tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik informan penelitian

TIDAK	NAMA	POSISI	JENIS KELAMIN	USIA
1	Nurmeidaryanti Hulu S.Kep	Kepala Puskesmas	perempuan	37 tahun
2	Kehadiran Laia, SKM	Staf pusat kesehatan	Tuan-tuan	29 tahun
3	Harapan lainnya, Amd.kep	Staf pusat kesehatan	Tuan-tuan	32 tahun
4	Pasangan yang bahagia Laia, S.kep	Staf pusat kesehatan	perempuan	26 tahun
5	Perwakilan Resmi, SKM	Staf pusat kesehatan	Tuan-tuan	28 tahun
6	Tuan Eman Laia	Publik	Tuan-tuan	45 tahun
7	Saya Ibu Mawar Laia.	Publik	perempuan	50 tahun
8	Nyonya Celsi Laia	Publik	perempuan	53 tahun
9	Tuan Sapphire Laia	Publik	Tuan-tuan	39 tahun
10	Ibu Lestari Laia	Publik	perempuan	42 tahun

Sumber Pengolahan Penelitian 202 5

4.1.5 Tujuan Evaluasi Kinerja Karyawan

Penelitian ini menemukan bahwa penilaian kinerja pegawai di Puskesmas Susua terutama difokuskan pada peningkatan kedisiplinan, kompetensi, ketepatan waktu dan kenyamanan di lingkungan kerja petugas pelayanan. Kedisiplinan lingkungan kerja yang semakin kompetitif, penilaian kinerja karyawan pusat perawatan petugas pelayanan, keterampilan, kecepatan dan kenyamanan lingkungan sangat penting karena secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan atau staf medis di pusat kesehatan. Dalam kesehatan sangatlah penting. Dengan cara ini kami dapat memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat berjalan lancar.

Kepala Puskesmas Susua, Kecamatan Susua, Kabupaten Nias Selatan, menilai penilaian langsung bagi pegawai puskesmas untuk meningkatkan kinerjanya. kinerja pegawai di lingkungan Puskesmas Susua akan menjadi bahan pertimbangan. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kinerja dan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Selain itu, penilaian kinerja ini berkontribusi pada peningkatan kualitas perawatan kesehatan. Hal ini memastikan bahwa karyawan memberikan layanan yang optimal puskesmas telah produktivitas. Evaluasi ini mengkaji sejauh mana staf melaksanakan kepada masyarakat. Hal ini mencakup kedisiplinan pegawai pelayanan, keterampilan, kecepatan, dan kenyamanan untuk memberikan lingkungan. Evaluasi kinerja karyawan ini dirancang kesempatan pengembangan guna meningkatkan kinerja karyawan di pusat kesehatan.

4.2. Hasil penelitian

Hasil penelitian merupakan tulisan ilmiah yang memuat informasi atau pernyataan yang diperoleh selama pelaksanaan kegiatan penelitian di lapangan. Informasi atau pernyataan tersebut diperoleh melalui wawancara mendalam secara, observasi dan dokumentasi sesuai langsung kepada informan dengan acuan yang telah ditetapkan terhadap objek penelitian

yang digunakan yaitu di Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan tempat penelitian ini dilakukan. bertujuan untuk menganalisis evaluasi kinerja pegawai di Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan . Analisis dan pemahaman pelayanan masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan . Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang telah dilakukan peneliti untuk tujuan penelitian, maka peneliti melakukan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draft wawancara hingga diperoleh data dari informan yang berjumlah 10 orang , sebagai berikut:

4.2.1. Kualitas

Pelayanan Jam kerja petugas Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan yaitu hari Senin sampai dengan hari Kamis pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB, hari Jumat pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB dan hari Sabtu pukul 08.00 WIB . Dari WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.

Dari jam kerja di atas dapat kita simpulkan berapa jam tenaga medis bekerja. Oleh karena itu pada tanggal 10 Desember 2024 peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Pusat Kesehatan Payudara (Nurmeidaryanti Hulu S.Kep) dengan menanyakan : Apakah Puskesmas Susua mempunyai strategi untuk meningkatkan efisiensi waktu dan kecepatan penanganan pasien? Di mana dia berkata:

"Saya memahami bahwa waktu tunggu bisa menjadi masalah bagi orang yang mencari pengobatan, namun kami berusaha untuk memberikan perhatian penuh kepada setiap pasien. Kami menyadari bahwa keterlambatan dalam menangani pasien dan lamanya waktu dalam memproses masalah administrasi, merupakan salah satu kelalaian yang sering kami lakukan. "Sampai saat ini, kami masih kekurangan tenaga medis dan pembagian jadwal tugas atau perubahan jam kerja menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien ."

Peneliti kemudian mengajukan pertanyaan baru dengan waktu dan tanggal yang sama kepada ibu di pusat kesehatan. Ia mengajukan pertanyaan : **Bagaimana tanggapan saudara terhadap aduan masyarakat yang menganggap pelayanan terlalu lama, terutama saat antri atau di ruang tunggu?** Di mana dia berkata:

" Saya sebagai Kepala Puskesmas Susu sudah menjalankan strategi, salah satunya membantu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi secara online. Kalau sudah membuat janji dengan kami secara online, itu yang akan kami tangani terlebih dahulu. Namun, , beberapa bulan terakhir ini, banyak yang tidak mengikuti strategi yang dikomunikasikan oleh pihak puskesmas, mereka mengabaikan informasi dan lebih memilih datang langsung lalu mengurus proses administrasi. Sesampainya di puskesmas dan proses administrasi memakan waktu yang lama, masyarakat atau pasien akan merasa tidak puas. dan menganggap pelayanan kami sangat lambat, namun kami sebagai tenaga medis selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Jika mereka mengikuti petunjuk pendaftaran online, mereka dapat melakukan hal ini "Mengurangi antrian di loket dan mempercepat proses kedatangan pasien. "

Kami para tenaga medis disini, apabila masyarakat mengikuti prosedur yang ada, bisa membagi waktu dan tidak lagi mendengar keluhan dari masyarakat tentang keterlambatan penanganan proses administrasi, sehingga pemeriksaan bisa dilakukan dengan efisien dan tepat waktu tanpa membuang waktu, dan terkadang menghindari kepadatan pasien. periode waktu tertentu."

Peneliti kemudian mengajukan pertanyaan baru dengan waktu dan tanggal yang sama kepada ibu puskesmas, dengan menanyakan : **Bagaimana kita menilai karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerjanya?** Di mana dia berkata:

“Untuk karyawan⁹² saya selalu mengecek kinerja karyawan apakah sudah sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan, dan saya selalu berusaha memberikan perhatian kepada mereka, memberikan pujian atas kinerja tertentu, dan memberikan saran untuk memperbaiki kesalahan seperti waktu disiplin yang masih belum tepat, dan memberikan “Mereka³⁸ mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pasien yang berobat.”

Peneliti kemudian mengajukan pertanyaan baru dengan waktu dan tanggal yang sama kepada kepala puskesmas dengan menanyakan : **Bagaimana cara menangani karyawan yang masih belum tepat waktu?** Di mana dia berkata:

“Bagi tenaga medis di puskesmas ini yang sering terlambat memang menjadi kendala, namun sebagai pimpinan puskesmas saya selalu melakukan evaluasi penyebab keterlambatan mereka, karena keterlambatan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mereka yang menginginkan perlakuan, sering juga menegur karyawan yang terlambat sehingga mereka dapat dihukum tepat waktu. Menerapkan langkah-langkah ini dapat mengurangi jumlah karyawan yang datang terlambat.”

Peneliti kemudian mengirimkan pertanyaan baru dengan waktu dan tanggal yang sama kepada kepala puskesmas dengan menanyakan : **Layanan apa saja yang tersedia di Puskesmas Susua Kabupaten Susua ?** Di mana dia berkata:

“Untuk layanan terkait, Puskesmas Susu ini hanya memberikan layanan kesehatan umum, layanan kesehatan anak dan ibu, layanan kesehatan keluarga, layanan kesehatan lingkungan, layanan gawat darurat, dan rujukan. Karena Puskesmas ini menyediakan akses pengobatan dan mudah dijangkau oleh masyarakat.”

¹ Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya komunikasi yang erat dan fleksibel antara tenaga medis dengan pasien. Oleh karena itu pasien tidak begitu khawatir dengan strategi yang diterapkan di pusat kesehatan. Prosedur administrasi daring khususnya di bidang kesehatan semakin mendapat perhatian, terutama menurut Irma Rahayu dalam (Volume 1, Edisi 6 November 2021) tentang pengaruh digitalisasi dan persepsi terhadap kualitas layanan administrasi. Ia menekankan pentingnya digitalisasi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi, termasuk dalam penyediaan layanan oleh pusat kesehatan dan institusi perawatan kesehatan lainnya.

4.2.2 Kuantitas

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Kepala Puskesmas Nurmeidayanti Hulu pada tanggal 10 Desember 2024 dengan pertanyaan: **Bagaimana menurut anda jumlah hasil kerja pegawai pada suatu periode tertentu? Apakah target kuantitatif telah tercapai?** Dimana dia mengatakan bahwa:

“Jumlah pekerjaan yang diselesaikan karyawan dalam periode tertentu dapat dianggap sangat baik. Karyawan bekerja secara optimal dalam mencapai target kuantitatif yang ditetapkan dan banyak tugas yang diselesaikan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang prioritas pekerjaan dan dapat bekerja secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan ini juga tidak lepas dari adanya sistem monitoring yang efektif serta komunikasi yang baik antara pasien dengan masyarakat, sehingga target kuantitatif selalu dapat tercapai tanpa mengurangi kualitas pekerjaan.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara dengan salah satu petugas medis Puskesmas Bapak Menyusui (Hasrat Laia A, md.kep) pada tanggal 10 Desember 2024 dengan pertanyaan: **Apakah waktu**

tunggu pasien sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan?

Dimana dia mengatakan bahwa:

"Memang waktu tunggu pasien masih belum sesuai standar yang ditetapkan, namun kami terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien agar mereka tidak menunggu terlalu lama." Bagaimana kita membagi waktu dengan keterbatasan jumlah tenaga medis, yang berdampak pada pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan? Apalagi jika jumlah pasien yang datang berobat melebihi kapasitas yang bisa ditangani dalam satu hari, apalagi jika ada pasien yang mengganggu. "Pada waktu-waktu tertentu, waktu tunggu mungkin lebih lama."

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Susua masih kekurangan tenaga medis. Terkait keterlambatan penanganan pasien, bukan sepenuhnya kesalahan tenaga medis, melainkan pada minimnya atau terbatasnya jumlah tenaga medis di Puskesmas Susua, Kabupaten Nias Selatan. Menurut Manajemen Pelayanan Kesehatan (Volume 24, No. 2, 2021) tentang "Dampak Kekurangan Tenaga Medis terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas" Suryani Manajemen Kesehatan menjelaskan bahwa kekurangan tenaga medis seperti dokter, perawat atau tenaga kesehatan lainnya dapat berdampak pada menurunnya mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. bidan di pusat kesehatan dapat menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama bagi pasien, kualitas layanan yang lebih rendah, dan kemungkinan beban yang lebih tinggi pada staf medis yang ada. Hal ini dapat memengaruhi efektivitas pemberian layanan dan menyebabkan perawatan pasien menjadi lebih lambat dan kurang optimal.

4.2.3 Batasan

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan tenaga medis dari Puskesmas Bapak (Hadirat Laia, SKM). 10 Desember 2024 dengan pertanyaan , **A Apa saja kendala yang dihadapi oleh tenaga medis yang dapat mempengaruhi rendahnya mutu pelayanan kepada pasien di Puskesmas Susu ini? Dan bagaimana Anda mengatasi kendala yang Anda temui saat menjalankan tugas?** Dimana dia mengatakan bahwa:

"Nah salah satu kendala yang kami hadapi sebagai tenaga medis di Puskesmas Susu adalah minimnya fasilitas atau alat kesehatan, keterbatasan SDM dan apabila ada alat kesehatan yang rusak tidak segera diganti. Hal ini Oleh karena itu, itulah hambatan kita." atau sering terjadi penundaan dalam perawatan pasien. Untuk mengatasi kendala tersebut, kita sebagai tenaga medis di puskesmas ini harus meningkatkan kemampuan manajemen, meningkatkan kerjasama antar tim, dan bersama-sama dengan diri sendiri, karyawan, dan pimpinan. pusat kesehatan, menemukan solusi kreatif, seperti menggunakan teknologi yang ada dan meningkatkan pelatihan."

108

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penambahan tenaga medis dan penambahan sarana serta peralatan medis agar penanganan pasien dapat baik dan cepat. Menurut Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (Volume 10, No. 2, 2021) tentang "Strategi Manajemen Puskesmas dalam Rangka Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan" yang membahas tentang manajemen rumah sakit, Ningsih menyatakan bahwa rumah sakit yang dilengkapi dengan fasilitas kesehatan yang memadai, meliputi fasilitas kesehatan yang canggih dan lengkap , Peralatan ini dapat mempersingkat waktu tunggu pasien dan mempercepat diagnosis serta perawatan. Fasilitas yang lengkap memungkinkan proses penelitian dan tindakan medis dapat dilakukan lebih efisien,

sehingga pasien dapat segera memperoleh penanganan yang dibutuhkan.

4.2.4 Kehadiran

Selanjutnya pada tanggal 10 Desember 2024 peneliti melakukan wawancara kepada petugas Pos Kesehatan Menyusui (Heppy Mitra Laia, S.Kep) dengan menanyakan : **Apakah staf administrasi hadir tepat waktu untuk memproses pendaftaran pasien dan dokumen lainnya?** Dimana dia mengatakan bahwa:

“Kehadiran memang menjadi salah satu hal terpenting yang perlu diterapkan di puskesmas ini. “Sebenarnya kita tidak sengaja membuat pasien menunggu lama dan tidak nyaman. Alasan pribadi saya mengapa hal semacam ini terjadi adalah karena sarana dan prasarana di puskesmas ini belum lengkap. Alasan kedua mengapa saya terkadang datang terlambat dan tidak mematuhi jam kerja adalah ketika kami telah selesai mengerjakan pekerjaan atau tugas yang berat, yang ditugaskan secara eksternal. “Di tempat kerja, pemimpin tidak memberikan pujian, motivasi, atau bentuk penghargaan apa pun. Jadi, bisa dibilang pemimpin kita tidak cukup memperhatikan kita.”

" Kadang saya juga terlambat ke puskesmas karena urusan rumah tangga. Apalagi yang sudah berkeluarga pasti ada kendala, ditambah lagi jarak puskesmas Susu yang jauh dari rumah membuat saya terlambat. Namun kami tetap berusaha datang bekerja, meskipun kami kadang terlambat, yang terkadang membuat pasien marah " .

95

Dari wawancara di atas kita dapat menyimpulkan bahwa masih diperlukan manajemen waktu yang lebih baik dan pendekatan yang lebih fleksibel dalam penjadwalan karyawan di pusat perawatan kesehatan. Penundaan di pusat kesehatan dapat berdampak negatif pada perawatan kesehatan. Hal ini telah dibahas oleh beberapa ahli

dalam manajemen kesehatan dan layanan publik. Penelitian dan teori manajemen menunjukkan bahwa keterlambatan memiliki beberapa efek negatif. Manajemen Pelayanan Kesehatan, (Volume 24, No. 2, 2021) tentang “Dampak Kekurangan Tenaga Medis terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas”, keterlambatan dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan mengganggu pengalaman pasien, terutama pada situasi yang memerlukan respon yang cepat. Sullivan & Decker (2014) berpendapat dalam buku mereka bahwa penundaan dapat berdampak lebih besar pada keadaan darurat kesehatan masyarakat. Dalam penelitian mereka mereka menyatakan bahwa fokusnya adalah pada manajemen kesehatan dan respons yang tepat waktu sangatlah penting.

Secara keseluruhan, keterlambatan dalam penyediaan staf fasilitas perawatan kesehatan tidak hanya merugikan individu yang membutuhkan perawatan, tetapi juga dapat memengaruhi efektivitas sistem perawatan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, disiplin waktu sangat penting untuk menjaga mutu dan efektivitas pelayanan yang diberikan di pusat kesehatan.

4.2.5 Keahlian

Pelayanan juga sangat penting untuk membantu orang yang membutuhkan perawatan. Peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Puskesmas Susua Bapak (Otorisman Laia, SKM) pada tanggal 28 November 2024 dengan menanyakan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. **Bagaimana kualitas layanan yang diberikan kepada pasien, terutama dalam hal kecepatan dan keakuratan perawatan?** Dimana dia berkata :

“ Ya, memang benar bahwa tenaga medis harus mampu menangani pasien yang memerlukan respon cepat. Kami selalu melakukan segala yang kami bisa untuk menanggapi dengan cepat pasien yang memerlukan perawatan darurat. Namun bagaimana kita dapat mengerjakan pekerjaan tersebut dengan

cepat apabila tenaga medis yang telah ditunjuk dan terlatih atau yang telah banyak pengalaman di Puskesmas tersebut jumlahnya tidak terlalu banyak atau masih kurang sehingga tidak dapat memperlambat pekerjaan? mulai dari menangani pasien yang memang butuh penanganan darurat, karena harus menunggu tenaga medis lain yang lebih berpengalaman dalam menangani permasalahan pasien, dan karena banyak pasien yang datang di hari itu juga yang butuh penanganan segera. Selain itu, peralatan medis dan fasilitas medis yang ada masih kurang memadai, menjadikan permasalahan ini menjadi kendala bagi kami sebagai tenaga medis untuk merespon secara cepat pasien yang membutuhkan penanganan. "

²⁸ Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih banyak tenaga medis yang belum terlatih. Hal ini bahkan sampai pada titik di mana tenaga medis lainnya menunggu tenaga medis terlatih ⁵ untuk mengatasi masalah tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pelatihan bagi pegawai dan tenaga medis di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan serta memberikan dukungan melalui monitoring, dimana tenaga medis yang sudah berpengalaman dapat memberikan bimbingan kepada rekan sejawat yang masih kurang pengalaman, sehingga dapat memberikan dukungan di kemudian hari. pekerjaan dapat diperoleh. dalam perawatan pasien yang membutuhkan.

Kemampuan untuk merawat pasien dengan cepat merupakan aspek penting dalam perawatan kesehatan, khususnya di lingkungan perawatan kesehatan seperti pusat kesehatan masyarakat. Menurut Jurnal Kesehatan Masyarakat (Volume, 16, No. 1, 2023) tentang "Analisis Kemampuan Staf Medis terhadap Kualitas Perawatan Pasien," efisiensi proses perawatan kesehatan sangat bergantung pada manajemen waktu dan sumber daya yang baik. Kemampuan staf medis untuk merawat pasien dengan segera tidak hanya bergantung pada keterampilan klinis, tetapi juga pada kemampuan mereka untuk

memprioritaskan pasien berdasarkan tingkat keparahan kondisi medisnya. Penggunaan teknologi, seperti rekam medis elektronik dan sistem triase yang baik, dapat mempercepat proses ini.

Berikut pertanyaan bagi pasien yang pernah menjalani perawatan di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis kepada masyarakat? Apakah mereka memenuhi standar atau tidak?

4.2.6 Ketentuan Layanan Komunitas

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat atau pasien yang sedang menjalani pengobatan di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan atas nama (Ibu Celsi Laia) pada tanggal 11 Desember 2024) dengan pertanyaan , **Berapa lama Anda harus menunggu bantuan dari Pusat Menyusui ini? Dan apakah pelayanan di pusat kesehatan ini memenuhi kebutuhan Anda dan keluarga?** Dimana dia mengatakan bahwa:

" Saya sendiri terkadang merasa jenuh dengan pelayanan di Puskesmas ini, kenapa saya katakan demikian, terkadang ketika saya atau keluarga ingin berobat di Puskesmas ini, selalu saja harus menunggu lama untuk proses administrasinya, karena pihak medis yang menanganinya. staf tidak datang tepat waktu. "Waktunya adalah selama jam kerja yang ditentukan."

" Kami sengaja datang pagi-pagi untuk berobat, dengan alasan tidak mau antri lama. Namun kenyataannya, saat kami sampai di puskesmas, tidak ada petugas medis yang datang." Keluhan tidak hanya mengenai jam buka meja pendaftaran. , keluhan lain terkait kedisiplinan petugas di Puskesmas Susua, Kecamatan Susua, Kabupaten Nias Selatan adalah mengenai petugas laboratorium yang tidak hadir pada saat jam kerja, sehingga harus menunggu kedatangan petugas. Bagaimana jika orang yang saya bawa ke puskesmas ini membutuhkan pertolongan segera, apa yang harus saya lakukan sebagai "Orang awam yang

tidak tahu bagaimana cara menghadapi orang yang sedang sakit bisa dibilang tidak disiplin dengan perkembangan zaman, hal ini membuat kita sebagai masyarakat harus menunggu terlalu lama, karena akibatnya yang sakit makin sakit dan yang menunggu makin sakit .

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat atau pasien yang menjalani pengobatan di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan pada tanggal yang sama yaitu tanggal 11 Desember 2024 atas nama (Ibu Celsi Laia) dengan pertanyaan: **Memberikan pelayanan. di pusat kesehatan ini memenuhi kebutuhan ibu sendiri atau keluarganya?** Dimana dia mengatakan bahwa:

“Saya masih kurang puas dengan tingkat pelayanan puskesmas ini. Kenapa saya katakan demikian? Menurut saya, penanganan pasien di puskesmas ini sangat lambat, terutama dalam proses administrasi, apalagi kalau banyak orangnya. Jika orang yang saya ingin berobat setiap hari, butuh waktu lama sebelum saya atau keluarga saya yang ingin berobat, bisa berobat.”

⁶² *“Hal ini sesuai dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Angeraigo Laia yang mengatakan: “Saya baru pertama kali berobat di sini, karena anak saya batuk dan pilek, Bu. Perawat sudah memeriksanya, tetapi karena anak saya belum pulih selama beberapa minggu, saya sekarang harus pergi ke laboratorium, tetapi petugas tidak ada di sana. Saya tanya ke karyawan lain, katanya dia sedang menjemput anaknya di sekolah. Padahal suamiku yang menyuruhku ke sini, aku sedang terburu-buru untuk berangkat kerja.” Akan lebih baik jika para petugas di sini lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, Bu, daripada pergi begitu saja. Kalau dipikir-pikir, dia bukan satu-satunya pihak yang berbisnis dengan kami. ”*

28

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya kelalaian tenaga medis dalam hal waktu. Oleh karena itu, kepala puskesmas harus memperbaiki regulasi terutama mengenai jadwal kerja fleksibel dan membuat sistem absensi digital atau manual. untuk menjaga. kehadiran tenaga medis agar tidak datang terlambat. Dan bagi pimpinan puskesmas juga penting untuk memperhatikan kepada para tenaga medis, apa saja alasan keterlambatan mereka dan memberikan masukan kepada pegawai yang tepat waktu, seperti pengembangan karir atau pemberian insentif tambahan, agar pegawai lebih disiplin. ...bersemangat dalam melaksanakan kegiatan.

Menurut Jurnal Kesehatan Masyarakat (Volume 14, No. 1 Tahun 2020) tentang “Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit atau Puskesmas” menyatakan bahwa puskesmas yang tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat atau pasien mempunyai konsekuensi yang berbeda. Dampak negatifnya seperti hilangnya kepercayaan, masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap pusat kesehatan dan mencari pelayanan kesehatan lainnya.

4.2.7 dan prosedur sistem

kemudian melanjutkan wawancara dengan masyarakat atas nama Bapak Eman Laia (11 Desember 2024) dengan menanyakan :
A. Apakah pelaksanaan prosedur pemberian layanan kepada masyarakat atau keluarga Anda sendiri dievaluasi atau dipantau secara berkala? Di mana dia berkata:

“ Terkait dengan review rutin prosedur pelayanan kita, kita masih belum paham kenapa saya bicara administrasi online di sini. Kita masyarakat umum belum paham bagaimana cara registrasi administrasi online. Bagi yang sudah paham, , Bagi mereka tidak menjadi masalah untuk mendaftar secara daring, sedangkan kami sebagai orang tua yang tidak bisa memegang ponsel,

melakukannya. Puskesmas Susua juga jarang sekali melakukan sosialisasi mengenai perkembangan yang terjadi di puskesmas ini, sampai-sampai kami masyarakat kurang paham ketika diinstruksikan untuk melakukan proses administrasi secara online karena harus menunggu lama di loket. konter antrian. "

¹ Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Susua masih kurang dalam hal interaksi dan komunikasi dengan masyarakat sekitar, hal ini menyebabkan masyarakat mengalami kendala dalam pengurusan administrasi secara daring. Oleh karena itu, Puskesmas Susua perlu lebih meningkatkan interaksi sosial dengan masyarakat sekitar agar mereka belajar mengelola administrasi secara daring. Ini akan mengurangi antrian di loket. Menurut Jurnal Kesehatan Masyarakat (Volume, 15, No. 1, 2021) pada studi kasus 'Sosialisasi program kesehatan masyarakat' di Indonesia. Dia berpendapat bahwa administrasi daring dapat meningkatkan efisiensi suatu kelompok karena menggunakan teknologi untuk mengotomatisasi berbagai proses administrasi. sehingga pengolahan data dalam rangka manajemen administrasi dapat diselesaikan dengan cepat dan akurat.

4.2.8 Biaya/tarif untuk layanan sosial

Peneliti kemudian melanjutkan wawancara dengan masyarakat atau pasien yang bernama Bapak. (Safir Laia) 11 Desember 2024 dengan pertanyaan , **A Apakah Puskesmas Susua menerima pembayaran melalui BPJS Kesehatan dan apakah ada potongan harga bagi pasien yang tidak memiliki asuransi? Apakah pembayaran melalui BPJS dapat membantu ayah atau keluarga dalam berobat?** Di mana dia berkata:

"Di puskesmas Susua ini, mereka menerima pembayaran melalui BPJS dan masyarakat yang memiliki kartu BPJS. Namun, bagaimana dengan kami yang tidak memiliki kartu BPJS dan

harus membayar dengan uang sendiri?” Sedangkan untuk diskon bagi pasien yang tidak mempunyai asuransi, tidak ada potongan atau pengurangan biaya, tetap dihitung berdasarkan besarnya biaya pengobatan. Ini salah satu kendala kami. Ketika menjalani perawatan, kita selalu mempertimbangkan biayanya, apakah kita mampu atau tidak. Bagi yang sudah punya kartu BPJS, sangat membantu mereka dalam berobat jadi tidak perlu mengeluarkan banyak biaya, dan bagi kita yang belum punya kartu harus banyak mikir untuk menjalani pengobatan jangka panjang .

1
Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengalami kendala dengan tarif atau biaya yang dibebankan ketika berobat, terutama bagi mereka yang tidak memiliki kartu BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, harus ada pemerataan penerima BPJS Kesehatan khususnya. . di desa agar masyarakat dapat berobat. Menurut Sulistiyani (2019), puskesmas hendaknya menjalin kerjasama dengan lembaga sosial untuk membantu masyarakat yang tidak mampu membayar biaya atau retribusi puskesmas.

4.2.9 Spesifikasi Produk Jenis Layanan Masyarakat

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat atau pasien bernama Puan (Masa Laia) pada tanggal 12 Desember 2024. dengan pertanyaan : **A apakah ada pelayanan khusus seperti pelayanan untuk lansia, ibu hamil dan anak-anak? Dan apakah semua fasilitas di Puskesmas Susu sudah lengkap ?** Dimana dia mengatakan bahwa:

“ Apalagi di Puskesmas Susua ini tidak ada pelayanan khusus, bahkan tidak ada dokter untuk setiap warga yang dirawat, seperti lansia, ibu hamil, dan anak-anak.” Di sini mereka melakukan segalanya, mengapa mereka melakukan segalanya, bahkan para pekerjanya pun sama. Selain itu, fasilitas yang tersedia juga masih kurang, seperti ruang tunggu yang kurang memadai. Hal

ini memperlambat kerja staf medis yang kemudian berdampak pada mereka yang menjalani perawatan. "Kemarin adik saya melahirkan di sini, kami sekeluarga sudah capek menunggu lama, karena hari itu yang melahirkan bukan hanya adik saya saja, kami sekitar lima orang, tapi yang terjadi penanganannya sangat lambat karena karena hingga minimnya tenaga medis, khususnya yang menangani proses persalinan sang ibu .

82

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat kekurangan tenaga kerja atau tenaga medis, terutama yang menangani persalinan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1, Puskesmas Susua masih kekurangan tenaga medis yang kompeten dan berpengalaman. 21 Tahun 2021, yang menyatakan bahwa setiap puskesmas wajib memiliki dokter spesialis dan dokter umum yang dapat menangani lansia, anak, dan persalinan. sabar.

4.2.10 Saatnya menyelesaikan bakti sosial.

Berikut ini adalah wawancara yang dilakukan peneliti terhadap ibu (Lestari Laia) pada tanggal 12 Desember 2024 dengan menanyakan : **A Bisakah kekurangan tenaga kesehatan mempengaruhi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perawatan? Dan dapatkah kurangnya fasilitas seperti obat-obatan mempengaruhi waktu tunggu?** Di mana dia berkata:

"Kurangnya tenaga kesehatan sangat mempengaruhi keterlambatan penanganan di masyarakat. Saya sering berobat di sini, tetapi tetap saja harus menunggu lama karena tidak ada tenaga khusus untuk pengelolaan administrasi, ditambah lagi pasien yang banyak pada hari itu. " yang juga mencari pengobatan. Karena kekurangan staf medis, perlu waktu lama sebelum kami menerima perawatan. Terkait obat-obatan yang tersedia di puskesmas ini, informasi yang diberikan masih belum lengkap. Kadang-kadang ada resep obat yang diresepkan dokter

yang dibutuhkan dengan cepat, tetapi tidak tersedia di pusat kesehatan. Kalau begitu kita cari di tempat lain. "

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa puskesmas perlu meningkatkan manajemen pendistribusian obat, transparansi dalam pemberian pelayanan dan upaya peningkatan komunikasi antara pasien dengan tenaga medis agar pasien lebih dihargai dan dipahami oleh tenaga medis. pusat kesehatan. Berdasarkan “Analisis Ketersediaan Obat di Puskesmas” (Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 15, No. 1 Tahun 2021), terkait ketersediaan obat disebutkan bahwa terdapat permasalahan mengenai kelangkaan obat di puskesmas. karena adanya masalah dalam pendistribusian dan pengelolaan stok farmasi.

Seringkali, kesalahan dalam perencanaan pembelian atau masalah pada rantai pasokan menjadi alasan mengapa obat-obatan tidak tersedia pada waktu yang tepat. Sejauh ini, kualitas pelayanan kesehatan dalam hal penyediaan obat-obatan dan fasilitas fisik belum optimal. Hal ini akan berdampak negatif pada kualitas perawatan kesehatan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 tentang Kenyamanan Lingkungan Berupa Sarana Obat.

4.3 Diskusi

4.3.1 Penilaian Kinerja Pegawai Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan

Penilaian kinerja pegawai di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan merupakan proses penting untuk memastikan pegawai dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien atau masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan memiliki banyak efek positif. Puskesmas Susua dikenal dengan sikapnya yang ramah dan suka menolong terhadap pasien dan masyarakat. Umpan balik positif dari karyawan menunjukkan bahwa

mereka⁴⁷ puas dengan layanan yang diberikan. Namun, ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih untuk mencapai standar yang lebih baik, misalnya peningkatan kecepatan pengaduan warga, baik administratif maupun klerikal. Hal ini penting agar setiap pasien atau komunitas menerima perhatian maksimal dan merasa dihargai.

“Analisis Efektivitas Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan” membahas tentang pelatihan berkelanjutan dan evaluasi berkala sebagai kunci peningkatan kinerja karyawan.⁶ Menurut (Supranto, 2011) kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya terpenuhi, tercapainya hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, memperhatikan⁵² keluarganya, memperhatikan kebutuhan pasien, dan lain sebagainya. pasien, lingkungan fisik, dan menanggapi kebutuhan pasien, sehingga ada kesinambungan terbaik antara kepuasan dan hasil.

Kualitas layanan sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan karena memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila memperoleh layanan dengan kualitas terbaik.³¹ Kinerja harus konsisten dengan harapan pasien, termasuk ketepatan waktu layanan, layanan yang sama kepada semua pasien tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi (Masitohe et al., 2019).

4.3.2 Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan

Pelayanan masyarakat Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan menjadi fokus utama dalam memberikan dukungan kepada masyarakat, khususnya melalui penyediaan layanan kesehatan lokal. Upaya pegawai dalam mencapai tujuan Puskesmas Susua menunjukkan hasil yang beragam.¹ Banyak karyawan telah menunjukkan tekad dan dedikasinya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan masyarakat. Pada saat yang sama,

beberapa tantangan masih perlu diatasi agar semua karyawan dapat berkontribusi secara optimal. Pelayanan yang bermutu memerlukan kinerja yang baik dari tenaga kerja (Asmi dan (Harris, 2020) Prestasi adalah tingkat keberhasilan atau tingkat kinerja. Ini menyangkut penilaian sejauh mana layanan kesehatan memenuhi tujuan dan standar yang ditetapkan. Ini mencakup berbagai aspek yang menggambarkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang disediakan oleh sistem perawatan kesehatan. Beberapa indikator yang umum digunakan untuk mengukur kinerja perawatan kesehatan meliputi akses, keselamatan, efektivitas, efisiensi, kepuasan pasien, kesetaraan, dan kontinuitas perawatan. Hal ini ditetapkan dalam berbagai peraturan dan kebijakan pemerintah. Ini kemudian digunakan untuk mengukur pemberian layanan di berbagai sektor, termasuk perawatan kesehatan.

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya tercermin dari tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan, tetapi juga tercermin dari bagaimana perawat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan memperhatikan kompetensi yang dimilikinya. Hal itu juga terbukti dari cara mereka berkomunikasi dan bersikap ramah terhadap semua pasien, apa pun statusnya. Jika pasien merasa puas setelah dirawat di rumah sakit, maka perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan pasien tersebut agar tidak pindah ke rumah sakit lain (customer retention). Kepuasan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Ini adalah kunci untuk melibatkan lebih banyak pasien. Pasien yang loyal akan menggunakan layanan kesehatan yang sama lagi jika mereka membutuhkan lebih banyak dan bahkan mengundang orang lain untuk menggunakan fasilitas yang sama. Kepuasan pelanggan (pasien) timbul apabila kebutuhan, keinginan atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi dengan pelayanan (pelayanan kesehatan) yang diterimanya. Dengan demikian

42

kepuasan pasien merupakan selisih (gap) antara pelayanan yang diterima pasien dengan harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Supriyanto, 2010).

Keberhasilan Puskesmas Susua Kabupaten Susua dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar perusahaan terlihat dari kemajuan yang dicapai dalam hal daya tanggap dan komunikasi dengan pasien dan masyarakat. Namun, hasil wawancara dengan sejumlah pemerintah kota menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama terkait kecepatan penanganan pengaduan dari pemerintah kota, baik secara administratif maupun daring. Penelitian oleh Fischer et al (2005) menunjukkan bahwa komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan, budaya, dan keadaan emosional pasien lebih mudah diterima dan dipahami. Itulah sebabnya Puskesmas Susua terus melakukan pembenahan agar seluruh pasien dan masyarakat merasa diperhatikan dan mendapat manfaat dari kesembuhan yang diberikan.

Penelitian tentang penilaian kinerja pegawai dalam peningkatan mutu pelayanan masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh besar terhadap mutu pelayanan yang diterima masyarakat. Terdapat beberapa faktor yang menghambat kinerja petugas pengabdian masyarakat di Puskesmas Susua, antara lain :

1. Kurangnya kompetensi sumber daya: Kompetensi sumber daya, seperti keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan, memiliki dampak besar pada kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut teori Puspitasari & Bendesa (2016), salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan publik yang diterima. Kompetensi pegawai di bidang medis dan non medis menentukan cakupan pelayanan yang diberikan Puskesmas Susua. Peningkatan keterampilan

karyawan akan menghasilkan penyampaian layanan yang lebih efisien dan efektif.

2. Kurangnya dukungan kepemimpinan: mengawasi pekerjaan Para pemimpin tidak dapat memotivasi karyawannya dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif. juga berperan dalam mengelola sumber daya dan. Menurut teori Dirham (2019), kepemimpinan yang efektif adalah tentang dengan para anggotanya untuk mencapai harapan Manajemen yang efektif organisasi, dengan dalam hal pemikiran, semangat dan energi dari para anggotanya dalam proses pendelegasian memanfaatkan kolaborasi harapan bahwa pemimpin akan menerima banyak bantuan dan penyelesaian. Masalah yang akan timbul. Kepala Puskesmas Susua agar meningkatkan motivasi dan prestasi menciptakan suasana kerja serta kerja yang lebih baik di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan.
3. Kurangnya Sarana dan Prasarana : Sarana memadai seperti kelengkapan peralatan medis dan prasarana memberikan pelayanan yang dan kondisi gedung sangat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas petugas dalam, prasarana yang memadai serta didukung dengan terciptanya dengan sarana dan suasana yang bersih, indah, rapih dan aman, membandingkan kinerja maka petugas akan lebih melalui dukungan mudah dalam melaksanakan tugasnya. dan lingkungan yang menyenangkan. sehingga dapat atau kebutuhan pasien, yang pada akhirnya dapat berujung pada kepuasan memenuhi harapan pasien atau masyarakat setempat. Hal ini sesuai dengan teori Kotler (2000) yang menyatakan bahwa perasaan yang dimiliki atau hasil kepuasan merupakan yang dipersepsikan dengan harapannya. Puskesmas Susua seseorang setelah beserta jajarannya turut membantu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih cepat dan efektif fasilitas yang memadai.
4. Kurangnya Evaluasi Kinerja: Evaluasi kinerja karyawan sangat penting untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap terjaga.

Menurut teori Mangkunegara (2016), penilaian kinerja atau evaluasi kinerja merupakan suatu proses kinerja pegawai yang digunakan oleh pimpinan untuk mengetahui apakah seorang pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Penilaian di Puskesmas Susua mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan mutu kerja serta derajat efektifitas dan efisiensi pelayanan puskesmas.

5. Kurangnya Disiplin Waktu: Kurangnya disiplin dapat menyebabkan orang tidak mampu membedakan antara memahami dan hal-hal yang perlu yang seharusnya dilakukan, dan hal-hal yang harus dihindari. Menurut teori Sutrisno (2017), disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang dilakukan, hal-hal menyesuaikan diri terhadap peraturan dan prosedur kerja yang berlaku. Disiplin adalah masalah yang ada sikap, perilaku dan. Saat mengevaluasi kinerja karyawan, manajemen pusat kesehatan membantu mengidentifikasi dan merancang solusi yang dapat meningkatkan kinerja tindakan organisasi karyawan, meningkatkan disiplin, dan dengan demikian meningkatkan pemberian layanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil analisis²² penilaian kinerja pegawai dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat di Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan menunjukkan sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja pegawai mutu pelayanan di puskesmas. Penilaian yang efektif dapat membantu mengidentifikasi sangat penting untuk meningkatkan kekuatan dan kelemahan karyawan secara keseluruhan sehingga diperlukan dapat dilakukan. Hal ini menghasilkan produktivitas keterampilan yang yang lebih tinggi, kualitas layanan yang lebih baik, dan kepuasan perbaikan dan pengembangan masyarakat yang lebih besar. Selain itu, kinerja yang baik dapat menyebabkan komunikasi yang lebih terbuka antara karyawan dan manajer.
2. Peningkatan dalam pemberian secara menyeluruh layanan evaluasi kinerja pegawai. Dan penilaian kinerja yang objektif dan transparan dapat membantu manajemen merencanakan pelatihan dan promosi. Dengan menganalisis kinerja publik dapat dicapai melalui karyawan, pusat kesehatan dapat mengidentifikasi perbaikan dan mengembangkan strategi untuk peningkatan keterampilan karyawan meningkatkan kualitas layanan. Ini termasuk, peningkatan proses kerja, dan peningkatan infrastruktur untuk meningkatkan kepuasan publik dan mencapai tujuan organisasi.

5.2. Saran

1. Puskesmas Susua perlu meningkatkan evaluasi berdasarkan kinerja aktual pegawai tujuan, kualitas kerja dan kemampuan berkolaborasi . Untuk meningkatkan efisiensi karyawan dan dengan demikian meningkatkan kualitas layanan yang seperti pencapaian diberikan

kepada masyarakat, pemecahan masalah penting untuk terus melatih karyawan dalam keterampilan komunikasi, , dan pengetahuan tentang prosedur Dengan karyawan yang layanan yang efektif. lebih terlatih dan lebih efisien, mereka dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan lebih profesional.

2. Pusat kesehatan harus melakukan penilaian yang melibatkan pekerja itu sendiri, manajer mereka, rekan kerja, dan klien atau masyarakat. Ini membantu untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang kinerja karyawan. Dan dengan menerapkan sistem umpan balik yang baik, masyarakat dapat menanggapi hal ini.

BIBLIOGRAFI

- Abbas, M. (2019). *Penilaian kinerja dan kualitas organisasi* . Jakarta: Eternal Press.
- Afandi di Widyanigrum. 2020. *Penilaian kinerja untuk meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan* . Dia: Perpustakaan Indomedia.
- Arikunto, S., & Jabar, J. (2019). *Penilaian dalam evaluasi pekerjaan* . Yogyakarta: Mitra Cendekia.
- Asmi dan Haris, Tahun 2020. Mengenai Kinerja Karyawan Alfabet
- Asmi dan Haris, 2020. Tentang Kinerja Karyawan Abjad
- Costello di Rumawa. 2021. *Manajemen kinerja*. Manado: Unsrat Press.
- Dirham, dirham. "Gaya kepemimpinan yang efektif." *Dinamika: Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* 2.1 (2019).
- Dzikir. (2020). *Dimensi Pelayanan Publik* , edisi pertama BPFE, Jakarta.
- Irma Rahayu, dalam (Volume 1, No. 6 November 2021) tentang “Pengaruh Digitalisasi dan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi”
- Irma Rahayu, dalam (Volume 1, No. 6 November 2021) tentang “Pengaruh Digitalisasi dan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi”
- Jurnal Kesehatan Masyarakat (Volume 16, No. 1, 2023) tentang "Analisis Kapasitas Tenaga Medis terhadap Kualitas Pelayanan Pasien",
- Jurnal Kesehatan Masyarakat (Volume 16, No. 1, 2023) tentang "Analisis Kapasitas Tenaga Medis terhadap Kualitas Pelayanan Pasien",
- Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, (Volume 10, No. 2, 2021) tentang “Strategi Manajemen Puskesmas dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan”
- Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, (Volume 10, No. 2, 2021) tentang “Strategi Manajemen Puskesmas dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan”

- Jurnal (Volume, 14, No. 1, 2020) mempertanyakan “kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit atau puskesmas.”
- Jurnal (Volume, 14, No. 1, 2020) mempertanyakan “kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit atau puskesmas.”
- Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 15, Tidak. 1, 2021). “Analisis Ketersediaan Obat di Puskesmas”
- Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 15, Tidak. 1, 2021). “Analisis Ketersediaan Obat di Puskesmas”
- Kesehatan Masyarakat, (Volume, 15, No. 1, 2021) tentang studi kasus “Sosialisasi Program Kesehatan Masyarakat” di Indonesia.
- Kesehatan Masyarakat, (Volume, 15, No. 1, 2021) tentang studi kasus “Sosialisasi Program Kesehatan Masyarakat” di Indonesia.
- Kotler, Philip, dkk. *Pengantar Pemasaran*. Pearson Prentice Hall, 2000.
- Leavitt, Harold J. *Perubahan Organisasi Terapan dalam Industri*. McGraw-Hill, 2012
- Leavitt, Harold J. *Perubahan Organisasi Terapan dalam Industri*. McGraw-Hill, 2012
- Manajemen Pelayanan Kesehatan, (Volume 24, No. 2, 2021) tentang “Dampak Kekurangan Tenaga Medis terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas”
- Manajemen Pelayanan Kesehatan, (Volume 24, No. 2, 2021) tentang “Dampak Kekurangan Tenaga Medis terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas”
- Mangkunegara di Widyanigrum. 2020. *Penilaian kinerja untuk meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan*. Sidoarjo: Indomedia Library.
- Mangkunegara, A.P., & Agustine, R. (2016). Pengaruh pelatihan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja dokter. *Jurnal Akademik Studi Interdisipliner*, 5 (1), 173.

- Mardiana dan Syarif di Widyanigrum. 2020. *Penilaian kinerja untuk meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan* . Sidoarjo: Indomedia Library .
- Masitohet dkk . . Pelayanan Kesehatan di Indonesia.” Jurnal Kesehatan Umum 13, no. 2 (2019): 123-135.
- Masitohet dkk . . Pelayanan Kesehatan di Indonesia.” Jurnal Kesehatan Umum 13, no. 2 (2019): 123-135.
- Mathias dan Jakson Widyanigrum. 2020. *Penilaian kinerja untuk meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan* . Sidoarjo: Indomedia Library .
- Menurut (Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Vol. 23, No. 2, 2020) “Analisis Efektivitas Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai”
- Menurut (Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Vol. 23, No. 2, 2020) “Analisis Efektivitas Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai”
- Milkovich dalam Purwarni, dkk. 2022. *Evaluasi kinerja*. Bandung: Alfabet.
- Moehariono di Widyaningrum. 2020. *Penilaian kinerja untuk meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan* . Sidoarjo: Indomedia Library.
- Nawawi dalam Retno Purwarni, dkk. 2022. *Evaluasi kinerja*. Bandung: Alfabet.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2019 tentang “Standar Pelayanan Kesehatan Primer”.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2019 tentang “Standar Pelayanan Kesehatan Primer”.
- PERMENPAN Edisi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Puspitasari, Ni Luh Putu dan saya. Datanglah ke Gede Bendesa. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung.” *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1 (2016): 89-114.
- Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik* . Bandung: Yayasan We Write.
- Retno Purwarni, dkk. 2022. *Evaluasi kinerja*. Bandung: Alfabet
- Orang Rumania. 2021. *Manajemen kinerja*. Manado: Unsrat Press.
- Ya benar sekali. 2018. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung : PT Alfabet.

- Ya benar sekali. 2019. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* . Bandung: PT Alfabet.
- Ya benar sekali. 2020. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* . Bandung: PT Alfabet.
- Tn. Manajemen strategis. Yayasan Perpustakaan Obor Indonesia, 2010 .
- Tn. Manajemen strategis. Yayasan Perpustakaan Obor Indonesia, 2010 .
- Sutrisno, Sutrisno, Dwi Cahyono dan Nurul Qomariah. "Analisis kualitas layanan, kepercayaan dan citra kemitraan untuk tujuan kepuasan dan loyalitas anggota." *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7.2 (2017).
- Senin 2023. Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance Pada Dinas Sosial Kabupaten Gowa (diakses tanggal 14 Januari 2020).
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Negara. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Widyaningrum. 2020. *Penilaian kinerja untuk meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan* . Sidoarjo: Indomedia Library.

DOKUMENTASI PENELITIAN



WAWANCARA KONSEP

Instruksi:

1. Penelitian ini mengharapkan Anda memberikan jawaban yang akurat dan relevan terhadap daftar pertanyaan penelitian yang diberikan.
2. Berikan jawaban yang menurut Anda benar atau paling mendekati jawaban pertanyaan, berdasarkan situasi saat ini.
3. Jawaban yang Anda berikan bersifat rahasia. Oleh karena itu, penelitian ini mengharapkan Anda memberikan jawaban yang jujur.
4. Data yang kami peroleh dari Anda hanya ditujukan untuk penulisan tesis guna melengkapi gelar sarjana Anda.
5. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebelumnya dan setelahnya atas partisipasi Anda.

bertanya :

A. Pertanyaan yang ditujukan kepada kepala puskesmas

1. Bagaimana Anda menanggapi keluhan warga yang merasa pelayanan terlalu lama, terutama saat antrian atau di ruang tunggu?
2. Bagaimana kita dapat menilai karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja mereka?
3. Bagaimana Anda menangani karyawan yang masih belum datang tepat waktu?
4. apa saja yang tersedia di Puskesmas Susua Kabupaten Susua ?
5. Bagaimana Anda menilai jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan karyawan dalam periode tertentu? Apakah target kuantitatif telah tercapai?

B. Pertanyaan untuk karyawan pusat kesehatan

1. Apakah waktu tunggu pasien memenuhi standar yang ditetapkan?
2. Kendala apa saja yang dapat berdampak negatif terhadap buruknya kualitas pelayanan pasien oleh staf medis di Puskesmas Susua? Dan bagaimana Anda mengatasi kendala yang Anda temui saat menjalankan tugas?

3. Apakah staf administrasi hadir tepat waktu untuk memproses pendaftaran pasien dan dokumen lainnya?
4. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan kepada pasien, terutama dalam hal kecepatan dan keakuratan perawatan?

C. Pertanyaan yang ditujukan kepada Komunitas

1. Berapa lama saya harus menunggu sebelum mendapatkan bantuan di Pusat Kesehatan Payudara ini? Dan apakah pelayanan di pusat kesehatan ini memenuhi kebutuhan Anda dan keluarga?
2. Apakah layanan di pusat kesehatan ini memenuhi kebutuhan Anda atau keluarga Anda?
3. Apakah penerapan prosedur pemberian layanan bagi masyarakat atau keluarga Anda sendiri dievaluasi atau dipantau secara berkala?
4. Apakah Puskesmas Susua menerima pembayaran melalui BPJS Kesehatan dan apakah ada diskon untuk pasien yang tidak memiliki asuransi? Apakah pembayaran melalui BPJS dapat membantu ayah atau keluarga dalam berobat?
5. Apakah ada layanan khusus, misalnya untuk orang tua, wanita hamil, dan anak-anak? Dan apakah semua fasilitas di Milk Health Center lengkap?
6. A Bisakah kekurangan tenaga kesehatan mempengaruhi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perawatan? Dan dapatkah kurangnya fasilitas seperti obat-obatan mempengaruhi waktu tunggu?

ANALISIS EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS KECAMATAN SUSUA KABUPATEN NIAS SELATAN

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	132 words — 1%
2	Lucky Fiktori Zai, Ayler Beniah Ndraha, Syah Abadi Mendrofa, Palindungan Lahagu. "ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN LOLOFITU MOI", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023 Crossref	119 words — 1%
3	text-id.123dok.com Internet	85 words — 1%
4	jurnal.upertis.ac.id Internet	84 words — 1%
5	id.123dok.com Internet	78 words — 1%
6	www.scribd.com Internet	58 words — 1%
7	eprints.umm.ac.id Internet	42 words — < 1%

8	skripsistie.files.wordpress.com Internet	37 words — < 1%
9	repository.iainpalopo.ac.id Internet	35 words — < 1%
10	docobook.com Internet	33 words — < 1%
11	repository.unja.ac.id Internet	32 words — < 1%
12	lendoot.com Internet	31 words — < 1%
13	repository.uhn.ac.id Internet	29 words — < 1%
14	eprints.unpak.ac.id Internet	28 words — < 1%
15	rsudtarakan.kaltaraprov.go.id Internet	28 words — < 1%
16	Suhartini Suhartini. "Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Sukabumi", Sains Manajemen, 2019 Crossref	27 words — < 1%
17	eprints.perbanas.ac.id Internet	27 words — < 1%
18	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	26 words — < 1%
19	repository.uinsu.ac.id Internet	

26 words — < 1%

20 repository.radenintan.ac.id
Internet

25 words — < 1%

21 ejournal.unsrat.ac.id
Internet

24 words — < 1%

22 repositori.uin-alauddin.ac.id
Internet

23 words — < 1%

23 retnok1202.blogspot.com
Internet

22 words — < 1%

24 123dok.com
Internet

21 words — < 1%

25 Baiq Rafikasari Eka Yudiana, Mahyuddin Nasir,
Mukmin Suryatni. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan
Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Studi pada Karyawan
Hotel Kila Senggigi", Target : Jurnal Manajemen Bisnis, 2022
Crossref

21 words — < 1%

26 repository.mercubuana.ac.id
Internet

21 words — < 1%

27 repository.untag-sby.ac.id
Internet

21 words — < 1%

28 core.ac.uk
Internet

20 words — < 1%

29 dilmil-surabaya.go.id
Internet

20 words — < 1%

30 repository.pnb.ac.id
Internet

20 words — < 1%

31 Isabella Suhen, Arifah Devi Fitriani, Asriwati Asriwati. "Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Jkn Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024", Jurnal Kesehatan Tambusai, 2024
Crossref

32 dpmpptsp.kepriprov.go.id
Internet 19 words — < 1%

33 raharja.ac.id
Internet 19 words — < 1%

34 repositori.uma.ac.id
Internet 19 words — < 1%

35 repository.stiewidyagamalumajang.ac.id
Internet 19 words — < 1%

36 repository.upbatam.ac.id
Internet 19 words — < 1%

37 eprints.ums.ac.id
Internet 18 words — < 1%

38 id.scribd.com
Internet 18 words — < 1%

39 pt.scribd.com
Internet 18 words — < 1%

40 repository.upi.edu
Internet 18 words — < 1%

41	sakip.lumajangkab.go.id Internet	17 words — < 1%
42	digilib.unila.ac.id Internet	16 words — < 1%
43	puskesmaskotasidoarjo.com Internet	16 words — < 1%
44	www.coursehero.com Internet	16 words — < 1%
45	Kismiyatul Fitriya Muftika, Mitra Mitra, Jasrida Yunita, Yanwir Kamal, Helda Suryani Munir. "Factors Related to the Performance of Officers Relating to Provision Service of National Health Care (JKN)", Jurnal Kesehatan Komunitas, 2018 Crossref	15 words — < 1%
46	Mawar Sukma Sinaga, Adji Suradji Muhammad. "MELALUI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT: TINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN", JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2020 Crossref	15 words — < 1%
47	indeksprestasi.blogspot.com Internet	15 words — < 1%
48	journal.widyamanggala.ac.id Internet	15 words — < 1%
49	money.kompas.com Internet	15 words — < 1%
50	repository.ub.ac.id Internet	15 words — < 1%

51	jdod.ejournal.unri.ac.id Internet	14 words — < 1%
52	repository.uinjkt.ac.id Internet	14 words — < 1%
53	repository.umnaw.ac.id Internet	14 words — < 1%
54	Hemy Kiswinarso, Muhammad Hanif. "Kebijakan Pemerintah Kabupaten Ponorogo Dalam Pelestarian Situs Peninggalan Sejarah Tahun 2000-2015", AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA, 2016 Crossref	13 words — < 1%
55	adoc.pub Internet	13 words — < 1%
56	digilib.unimed.ac.id Internet	13 words — < 1%
57	eprints.binadarma.ac.id Internet	13 words — < 1%
58	ppbbs.blogspot.com Internet	13 words — < 1%
59	repository.pnj.ac.id Internet	13 words — < 1%
60	www.marketeers.com Internet	13 words — < 1%
61	Amanda Natasya Gunawan, Nazwa Ihza Hanifa, Husnul Khathimah, Riski Aditia Hanafi et al. "ANALISIS HAMBATAN ADMINISTRASI TERHADAP AKSES	12 words — < 1%

PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DESA SECURAI
KECAMATAN BABALAN KABUPATEN LANGKAT", PREPOTIF :
JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2024

Crossref

-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 62 | idr.uin-antasari.ac.id
<small>Internet</small> | 12 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 63 | repository.uin-suska.ac.id
<small>Internet</small> | 12 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 64 | repository.upnvj.ac.id
<small>Internet</small> | 12 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 65 | repository.usd.ac.id
<small>Internet</small> | 12 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-
- | | | |
|----|--|-----------------|
| 66 | Dewi Maya Sari. "EMPLOYEE MOTIVATION AND
WORK DISCIPLINE: FACTORS AFFECTING THE
QUALITY OF SERVICE AT SMP NEGERI 2 BANDA ACEH", Jurnal
Transformasi Administrasi, 2022
<small>Crossref</small> | 11 words — < 1% |
|----|--|-----------------|
-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 67 | eprints.walisongo.ac.id
<small>Internet</small> | 11 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 68 | jurnalmahasiswa.unesa.ac.id
<small>Internet</small> | 11 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 69 | marthinchandra.blogspot.com
<small>Internet</small> | 11 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 70 | moam.info
<small>Internet</small> | 11 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-
- | | | |
|----|---|-----------------|
| 71 | repo.jayabaya.ac.id
<small>Internet</small> | 11 words — < 1% |
|----|---|-----------------|
-

72	repository.ipb.ac.id Internet	11 words — < 1%
73	repository.uma.ac.id Internet	11 words — < 1%
74	repository.ummetro.ac.id Internet	11 words — < 1%
75	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet	10 words — < 1%
76	ejournal.uniks.ac.id Internet	10 words — < 1%
77	eprints.umsb.ac.id Internet	10 words — < 1%
78	erepository.uwks.ac.id Internet	10 words — < 1%
79	ojs.stiami.ac.id Internet	10 words — < 1%
80	repository.ar-raniry.ac.id Internet	10 words — < 1%
81	repository.stiedewantara.ac.id Internet	10 words — < 1%
82	repository.unj.ac.id Internet	10 words — < 1%
83	savana-cendana.id Internet	10 words — < 1%
84	stisipbantenraya.ac.id	

85 Darham Wahid, Dian Romadani. "ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DARI PELAYANAN PUSKESMAS LUBUK LANDAI KABUPATEN BUNGO", Jurnal Manajemen Sains, 2021
Crossref 9 words — < 1%

86 nanopdf.com
Internet 9 words — < 1%

87 repository.stikes-bhm.ac.id
Internet 9 words — < 1%

88 stiepembnas.ac.id
Internet 9 words — < 1%

89 www.indonesian-publichealth.com
Internet 9 words — < 1%

90 www.outboundindonesia.com
Internet 9 words — < 1%

91 docplayer.info
Internet 8 words — < 1%

92 ejournal.uigm.ac.id
Internet 8 words — < 1%

93 ejournal.unsub.ac.id
Internet 8 words — < 1%

94 ejurnal.untag-smd.ac.id
Internet 8 words — < 1%

95 eprints.uns.ac.id
Internet

8 words — < 1%

96 isnatunnisa.wordpress.com
Internet

8 words — < 1%

97 jim.unsyiah.ac.id
Internet

8 words — < 1%

98 johannessimatupang.wordpress.com
Internet

8 words — < 1%

99 makmureffendi.wordpress.com
Internet

8 words — < 1%

100 nakindonesia.com
Internet

8 words — < 1%

101 rama.unimal.ac.id
Internet

8 words — < 1%

102 repository.stiesia.ac.id
Internet

8 words — < 1%

103 repository.unair.ac.id
Internet

8 words — < 1%

104 repository.unhas.ac.id
Internet

8 words — < 1%

105 repository.unika.ac.id
Internet

8 words — < 1%

106 repository.unikal.ac.id
Internet

8 words — < 1%

107 rsud.nunukankab.go.id

8 words — < 1%

108 scholar.unand.ac.id
Internet

8 words — < 1%

109 www.ka9.info
Internet

8 words — < 1%

110 www.klikdokter.com
Internet

8 words — < 1%

111 www.researchgate.net
Internet

8 words — < 1%

112 jurnalkibalitbangdajbi.com
Internet

7 words — < 1%

113 Andi Pradana Putra, Dianita Ekawati, Akhmad Dwi Priyatno. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan", HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN, 2024
Crossref

6 words — < 1%

114 Ratna Prilianti, Ma'arif, Gunarno. "Evaluasi Hasil Pelatihan di Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan", Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan, 2020
Crossref

6 words — < 1%

115 repository.iainpurwokerto.ac.id
Internet

6 words — < 1%