



## Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan

Deliana, Irwan Nasution\*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area, Indonesia

*Diterima Agustus 2016; Disetujui Oktober 2016; Dipublikasikan Desember 2016*

---

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai puskesmas Medan Denai dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan berbentuk deskriptif dan menganalisis data yang diperoleh dengan rumus deskriptif data tunggal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Medan Denai termasuk dalam kategori baik dengan skor jawaban responden  $\pm 48,7$ . Masyarakat merasa puas atas kinerja dan pelayanan pegawai puskesmas Medan Denai, yaitu kemampuan para dokter dalam menangani pasien. Kinerja pegawai puskesmas Medan Denai dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah diterapkan sesuai prosedur, responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Tersedianya fasilitas kesehatan seperti puskesmas dari pemerintah dan di dukung dengan kinerja pegawai puskesmas yang berkualitas mampu dan membantu meningkatkan kesehatan masyarakat sehat.

**Kata Kunci :** Kinerja; Kualitas Pelayanan

### Abstract

*This research purposes to know the performances of people who work in puskesmas Medan Denai and also to know the supporting things and the abstacles for doing services. This research used the quantity method and descriptive form and also to analysethe data which is taken by single data descriptive formula. By doing this research, we know that the healthiness service in puskesmas Medan Denai is in good category with score of respondent's answers. There were 48,7 percents of people or patients felt satisfied for the performances and services of puskesmas Medan Denai workers that include the capability of the doctors for handling their patients. The performance of puskesmas Medan Denai for giving health services, are according to standart procedures that include responsiveress, accountability, and transparency. The astablishment of health services such as Puskesmas from our government which is followed with great performances and capabilities of Puskesmas workers could make the maximum services and help people form sickness.*

**Keywords :** Performances/Quality; services; descriptive

**How to Cite :** Deliana, Irwan Nasution (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan  
4 (2): 152-161

---

\*Corresponding author:

E-mail: [Irwannasution@yahoo.co.id](mailto:Irwannasution@yahoo.co.id)

P-ISSN-2549-9165

e-ISSN

## **PENDAHULUAN**

Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang dimana puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang diberikan kepada orang lain yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena adanya penyediaan pelayanan sesuai UU nomor 25 TAHUN 2009 maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan. Hal ini menuntut jasa pelayanan seperti pelayanan kesehatan puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik karena puskesmas adalah pendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat. Sebagaimana yang tertuang dalam PASAL 30 AYAT 1 Puskesmas mempunyai tugas yaitu melaksanakan pelayanan pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat diwilayah kerjanya. Bukan itu saja pasal 32 yang diselenggarakan pasal 31 puskesmas mempunyai fungsi yaitu (1) Penggerak pembangunan berwawasan kesehatan ditingkat kecamatan, (2) Pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan masyarakat, (3) Kesehatan tingkat pertama, (4) Penyuluhan Pelayanan dan pembinaan kesehatan masyarakat, (5) Pembina teknis untuk pelayanan kesehatan swasta dan kader pembangunan kesehatan, (6) Pengembangan kegiatan swadaya kesehatan masyarakat, (6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas. Meskipun puskesmas sudah mempunyai tugas dan fungsi pokok masih banyak masyarakat yang tidak berminat berobat ke puskesmas dengan alasan pelayanan puskesmas yang kurang

memuaskan, kecepatan dalam penanganan pasien yang tidak efisien, pemberian obat yang kurang berkualitas.

Berdasarkan kebutuhan masyarakat pemerintah juga menyediakan puskesmas disetiap kecamatan kota, salah satunya adalah puskesmas Kecamatan Medan Denai. Puskesmas Medan Denai memiliki perbedaan dengan puskesmas dengan kecamatan lainnya disebabkan puskesmas ini selalu ramai pasien mengunjunginya dan para pegawai pelayanan puskesmas ini selalu bertambah setiap tahunnya. Dengan demikian dapat dilihat bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2001:63). Menurut (Rakhmat, 2004:25) penelitian deskriptif ditujukan untuk: (1) mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala-gejala yang ada, (2) mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, (3) membuat perbandingan atau evaluasi.

Penelitian ini dilakukan di puskesmas jermal 17 Kecamatan Medan Denai Kota Medan, Sumatera Utara. Pertimbangan yang mendasari pemilihan lokasi penelitian ini, antara lain: (1) Banyaknya pengunjung puskesmas yang berobat ke puskesmas ini dan pegawai puskesmas yang selalu bertambah setiap tahunnya, (2) Merupakan instansi pemerintah yang tujuan melayani masyarakat. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai puskesmas Jermal 17 kecamatan Medan Denai Kota Medan yaitu sebanyak 27 orang. Sedangkan populasi dari kalangan pelayanan/pelanggan adalah masyarakat yang melakukan kunjungan ke puskesmas jermal 17 kecamatan Medan Denai Kota Medan. Dikarenakan keterbatasan waktu dan hal lain, penulis membatasi penelitian dilakukan pada kunjungan yang dilakukan oleh masyarakat dalam waktu seminggu (6 hari kerja).

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pelaksanaan penelitian dilakukan untuk melihat kinerja pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah dari kalangan masyarakat, peneliti akan memilih sample dari masyarakat yang melakukank unjungan masyarakat ke puskesmas dengan menggunakan metode Accidental sampling, yaitu pengambilan sample dilakukan bertepatan dengan saat sampel sedang berada di lokasi penelitian. Berdasarkan data kunjungan puskesmas kunjungan pelanggan atau pasien dalam seminggu dirata-ratakan sebanyak 30 pasien. Menurut Arikunto (2002: 75), bila populasi kurang dari 100 orang, maka diambil keseluruhannya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika populasi lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10-15 persen atau 20-25 persen sampel atau lebih. Oleh karena, merujuk pada pernyataan diatas, dikarenakan populasi dalam penelitan ini kurang dari 100 orang, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi (100 persen), yaitu 30 orang.

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran yang dipandang ilmiah dalam suatu penelitian terhadap hasil yang diperoleh secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 jenis data yang diperlukan yaitu : (1) Data Primer, yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap gejala-gejala yang dapat diamati dari objek penelitian. cara-cara yang dilakukan adalah (a) Observasi nonpartisipan. Menurut Husaini Usman (2011-52) observas ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan dan pencatatan tersebut dilakukan secara langsung pada objek penelitian dengan cara nonpartisipasi artinya peneliti tidak ikut serta dalam proses kerja dan mencatat hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (b) Kuesioner pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan. (2) Data Sekunder, dari bahan kepustakaan yang merupakan data pendukung dan pembanding terhadap data primer. Penelitian kepustakaan

(*Library Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data melalui literatur dan sumber bacaan yang relevan dan mendukung penelitian. Dalam hal ini yang penelitian kepustakaan dilakukan dengan membaca buku, literatur, serta tulisan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Analisis data proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipresentasikan (Singarimbun, 2005: 263). Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis. Teknik analisa data yang dilakukan dengan membagi-bagikan variabel penelitian ke dalam kategori-kategori yang dilakukan atas dasar frekuensi. Tabel tunggal merupakan suatu langkah awal dalam menganalisis data yang terdiri dari kolom, yaitu sejumlah frekuensi dan presentase untuk setiap kategori (Singarimbun, 2005: 226). Setelah data yang terkumpul ditabulasi, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Penentuan skala ukur didasarkan atas kualitas jawaban pelayanan yang diberikan kepada responden penulis dalam ini menetapkan 3 (tiga) kualitas jawaban, maka penentuan skala ukurannya adalah sebagai berikut:

1. Skor 3 ( baik) untuk alternative jawaban a
2. Skor 2 (cukup) untuk alternative b
3. Skor 1 (kurang) untuk alternatif jawabab c

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Puskesmas Medan Denai didirikan pada tanggal 23 Oktober 1975 yang diresmikan oleh Gubernur Sumut KDHT, T.I.H. Marah Halim pada tanggal 19 Mei 1979 sebagai pusat kesehatan masyarakat dibawah naungan Dinas Kesehatan kota Medan. Puskesmas Medan Denai yang terletak di jalan Jermal XV No. 06 kelurahan Menteng merupakan puskesmas non perawatan yang hanya melayani pasien berobat jalan dan rujukan. Pasien yang memerlukan perawatan yang lebih lanjut dan memerlukan rawat inap akan dirujuk kerumah sakit terdekat. Puskesmas Medan Denai memiliki motto Budayakan prilaku hidup bersih dan sehat. Jumlah tenaga kerja dipuskesmas Medan Denai sebanyak 27 orang yang terdiri dari 5 orang dokter umum, 2 orang dokter gigi, 2 orang perawat gigi, 6 orang bidan, 4 orang perawat, 1 orang asisiten apoteker, 1 orang tata usaha, 1 orang

petugas gizi, 1 orang sanitasi, 1 orang analisis, 3 orang honorer. Kegiatan yang dilaksanakan dipuskesmas Medan Denai meliputi upaya kesehatan wajib dan usaha pengembangan. Adapun kegiatan upaya kesehatan pokok yang dilakukan terdiri dari 7 program yaitu :

1. Upaya Promosi Kesehatan

Tujuan dari program ini untuk meningkatkan program status/derajat kesehatan yang optimal. Sasarannya adalah kelompok orang sehat agar masyarakat mampu meningkatkan kesehatannya kelompok orang sehat meningkat dan kelompok orang sakit menurun bentuk kegiatannya pendidikan kesehatan tentang cara memelihara kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan baik secara perorangan maupun kelompok dengan tujuan dari penyuluhan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya hidup sehat supaya masyarakat sadar dan mau mengubah prilaku hidupnya menjadi prilaku hidup sehat.

2. Upaya Kesehatan Lingkungan

Tujuan dari program pelaksanaan kesehatan lingkungan melakukan koreksi atau perbaikan terhadap segala bahaya dan ancaman pada kesehatan dan kesejahteraan hidup manusia.

3. Upaya KIA dan KB

Tujuan dari pelaksanaan program KIA ini adalah untuk menurunkan angka kematian (Mortality) dan kejadian sakit (Morbidity) dikalangan ibu untuk meningkatkan derajat kesehatan anak melalui pemantauan gizi dan imunisasi. Adapun kegiatan KIA yang dilaksanakan di puskesmas Medan Denai adalah:

- a. Pemberian pelayanan kesehatan kepada ibu hamil dan ibu bersalin
- b. Penyuluhan kepada ibu-ibu yang memiliki balita
- c. Pembinaan gerakan sayang ibu
- d. Pemberian imunisasi TT pada ibu hamil dan WUS, BCG, Polio, Hepatitis B, campak dan DPT pada bayi
- e. Pemberian imunisasi dasar dan ulang
- f. Pelayanan kesehatan usia anak
- g. Pelayanan tumbuh kembang anak dibawah umur lima tahun
- h. Pelayanan tumbuh kembang bayi/balita. Sedangkan tujuan dari program kesehatan KB bertujuan untuk

menurunkan angka kelahiran dan meningkatkan kesehatan ibu dan kesehatan keluarga, sasaran dari program ini adalah usia subur (PUS), dan WUS

4. Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat

Tujuan dari upaya kesehatan gizi masyarakat untuk meningkatkan status gizi yang diarahkan pada peningkatan kecerdasan, produktifitas dan prestasi kerja serta penurunan angka gizi kurang dan angka gizi lebih.

5. Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular

Tujuan dari program kesehatan dan pemberantasan penyakit menular adalah menurunkan angka kesakitan, kematian, kecatatan akibat penyakit menular dan tidak menular. Prioritas penyakit menular yang akan ditanggulangi adalah malaria, demam berdarah, diare, polio, filarial, ispa dan penyakit-penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi.

6. Upaya Pengobatan

Tujuan dari pelaksanaan pengobatan adalah memberikan pertolongan segera dengan menyelesaikan masalah kritis yang ditemukan untuk mengembalikan fungsi vital tubuh serta meringankan penderita dari sakitnya dengan memeriksa dan mendiagnosa serta memberikan obat yang sesuai, memberikan penyuluhan pada pasien. Sasarannya adalah masyarakat yang berobat ke puskesmas Medan Denai

7. Upaya Pencatatan dan Pelaporan

Tujuan dari pelaksanaan dari pencatatan dan pelaporan agar data dan informasi yang akurat tepat waktu dan mutakhir secara periodik dan teratur pengolahan program kesehatan masyarakat melalui puskesmas diberbagai tingkat administrasi.

Visi Puskesmas Medan Denai adalah terwujudnya kecamatan sehat sejahtera tahun 2015. Sedangkan misinya adalah: (a) menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan diwilayah kerja puskesmas, (b)mendorong kemandirian bagi masyarakat untuk hidup sehat di wilayah kerja puskesmas, (c) memelihara dan meningkatkan pelayanan yang bermutu merata dan terjangkau, (d) memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga beserta lingkungannya. Kinerja dalam pelayanan merupakan hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk melihat secara nyata sejauhman kinerja pegawai Puskesmas Medan Denai terhadap pelayanan masyarakat yang diharapkan dapat menunjang partisipasi masyarakat.

Puskesmas Medan Denai mempunyai wilayah kerja meliputi dua kelurahan yang berada dikecamatan Medan Denai yaitu Kelurahan Medan Denai dengan luas areal 120,5 Ha dan terdiri dari 9 lingkungan dan kelurahan Medan tenggara dengan luas areal 102 Ha dan terdiri dari 11 lingkungan dengan jumlah areal wilayah kelurahan 324, 5 Ha.

1. Wilayah kerja puskesmas Medan Denai terdiri dari :
  - a. Luas Wilayah Kerja : 32,50 Ha
  - b. Jumlah Kelurahan : 2 Kelurahan
  - c. Jumlah Lingkungan : 20 Lingkungan
  - d. Jumlah Penduduk : 41.947 Lingkungan
  - e. Jumlah Penduduk Miskin : 618 Jiwa
  - f. Jumlah Kepala Keluarga : 10.675 KK
  - g. Jumlah Bumil : 825 Jiwa
  - h. Jumlah Bulin : 787 Jiwa
  - i. Jumlah Balita : 2.625 Jiwa
  - j. Jumlah Buteki : 787 Jiwa
  - k. Jumlah Wus : 5775 Jiwa
  - l. Jumlah Pus : 9028 Jiwa

Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Medan Denai

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	KK
1	Denai	9246	10745	4856
2	Menteng	11477	10479	5819
3	Jumlah	20723		10675

Sumber: BPS Kota Medan

Puskesmas Medan Denai dalam menjalani kegiatan didukung oleh fasilitas fisik meliputi :

1. Fasilitas Gedung Puskesmas permanen yang terdiri dari :
  - a. Ruangan kepala puskesmas
  - b. Ruangan poli umum
  - c. Ruangan kartu
  - d. Ruangan KIA
  - e. Ruangan apotik
  - f. Ruangan imunisasi
  - g. Ruangan poli gizi
  - h. Ruangan rapat

- i. Toilet pegawai
- j. Toilet pasien
2. Fasilitas alat-alat seperti alat pemeriksaan pasien terdiri dari :
  - a. Stetoskop
  - b. Tensi meter
  - c. Kia kit
  - d. Alat-alat suntik dan alat-alat P3k
  - e. Timbangan bayi dan dewasa
  - f. Pengukuran tinggi
  - g. Lemari es
  - h. Lemari obat
  - i. Termos posyandu
  - j. Perlengkapan gizi
3. Fasilitas administrasi
4. Fasilitas imunisasi seperti obat-obatan

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik

Karakteristik Responden	F	(%)
<b>Umur</b>		
20-30 tahun	17	56,7
21-40 tahun	12	40,0
41-50 tahun	1	3,3
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
SLTP	8	26,7
SLTA	15	50,0
D-III	1	3,3
S-1	6	20,0
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Bekerja	21	70
Tidak Bekerja	9	30
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Kunjungan Puskesmas</b>		
2-4 kali	5	16,7
> 5 kali	25	83,3
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber, Puskesmas, 2015 diolah

Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden dapat dilihat bahwa dari 30 responden, diketahui mayoritas berumur 20-30 sebanyak 17 orang (56.7%) dan minoritas berumur 41-50 sebanyak 1 orang (3.3%). Pendidikan Responden bahwa mayoritas berpendidikan SLTA sebanyak 15 responden (50.0%) dan minoritas berpendidikan D-III sebanyak 1 responden (3.3%). Pekerjaan responden dapat dilihat bahwa dari 30 responden, diketahui bahwa

mayoritas bekerja sebanyak 21 responden (70,0%) dan minoritas tidak bekerja sebanyak 9 responden (30,0%). Kunjungan responden dapat dilihat dari 30 responden yang berkunjung di puskesmas diketahui mayoritas berkunjung sebanyak >5 kali berjumlah 25 orang (83,3%) dan minoritas berkunjung 2-4 kali sebanyak 5 orang (16,7%). Selanjutnya dapat dilihat tabel pelayanan yang diberikan kepada masyarakat:

Tabel 4.2 Pelayanan yang di Berikan Kepada Masyarakat

Pelayanan Yang Diberikan	F	(%)
<b>Pelayanan di Bagian Kartu</b>		
Baik	13	43,3
Cukup	17	56,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Informasi Petugas Tentang Proses Kartu</b>		
Baik	7	23,3
Cukup	23	76,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Waktu Yang Dhabiskan Membuat Kartu</b>		
Baik	12	60,0
Cukup	18	40,0
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Pelayanan Pegawai Bagian Pemeriksaan</b>		
Baik	24	80,0
Cukup	6	20,0
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Waktu Menunggu Untuk Dilayani</b>		
Baik	28	93,3
Cukup	2	6,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Disiplin Petugas Kesehatan</b>		
Baik	24	80,0
Cukup	6	20,0
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Keramahtamahan Petugas Kesehatan</b>		
Baik	22	73,7
Cukup	8	26,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Kecepatan dan Kesigapan Petugas Kesehatan</b>		
Baik	23	76,7
Cukup	7	26,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Keramahtamahan Dokter</b>		

<b>Maleyani Pasien</b>		
Baik	13	43,3
Cukup	17	56,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Penjelasan Dokter Terhadap Penyakit</b>		
Baik	16	53,3
Cukup	14	46,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Kesigapan Dokter Dalam Melayani</b>		
Baik	2	6,7
Cukup	28	93,3
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Waktu Mendapatkan Pelayanan Obat</b>		
Baik	17	56,7
Cukup	13	43,3
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Lokasi kemudahan segi transportasi</b>		
Baik	23	76,7
Cukup	7	23,3
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Keramahtamahan Dokter Dalam Melayani Kesehatan</b>		
Baik	14	46,7
Cukup	16	53,3
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Penjelasan Dokter Terhadap Penyakit</b>		
Baik	16	53,3
Cukup	14	46,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Kebersihan Ruangan-ruangan</b>		
Baik	27	90,0
Cukup	3	10,0
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>
<b>Kenyamanan Pada Ruang Tunggu</b>		
Baik	28	93,3
Cukup	2	6,7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Fasilitas Ruang Periksa Pasien</b>		
Baik	24	80,0
Cukup	6	20,0
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>
<b>Kualitas Alat Habis Pakai</b>		
Baik	28	80,0
Cukup	2	20,0

Jumlah	30	100
Kelengkapan Peralatan di Laboratorium		
Baik	18	60,0
Cukup	12	40,0
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan Puskesmas Medan Denai dalam melayani dibagian kartu dengan kategori baik sebanyak 13 responden (43.3%) dan kategori cukup sebanyak 17 responden (56.7%). Informasi petugas tentang proses kartu dimana dengan kategori baik sebanyak 23 responden (76.7%) dan kategori cukup sebanyak 7 responden (23.3%).

Waktu yang dihabiskan untuk mendapatkan kartu dengan kategori baik sebanyak 12 responden (40.0%) dan kategori cukup sebanyak 18 responden (60.0%). Pelayanan pegawai puskesmas bagian pemeriksaan dengan kategori baik sebanyak 24 responden (80.0%) dan kategori cukup sebanyak 6 responden (20.0%). Waktu pasien menunggu untuk dapat dilayani pemeriksaan dengan kategori baik sebanyak 28 responden (93.3%) dan kategori cukup sebanyak 2 responden (6.7%).

Disiplin petugas kesehatan puskesmas dengan kategori baik sebanyak 24 responden (80.0%) dan kategori cukup sebanyak 6 responden (20.0%). Keramahan tamahan petugas kesehatan puskesmas dengan kategori baik sebanyak 22 responden (73.3%) dan kategori cukup sebanyak 8 responden (26.7%). Kecekatan dan kesigapan petugas kesehatan puskesmas dengan kategori baik sebanyak 23 responden (76.7%) dan kategori cukup sebanyak 7 responden (23.3%). Keramahan Dokter dalam melayani kesehatan dengan kategori baik sebanyak 13 responden (43.3%) dan kategori cukup sebanyak 17 responden (56.7%).

Kesigapan Dokter dalam melakukan pelayanan dengan kategori baik sebanyak 28 responden (93.3%) dan kategori cukup sebanyak 2 responden (6.7%). Waktu pasien untuk mendapatkan pelayanan obat dimana dengan kategori baik sebanyak 17 responden (56.7%) dan kategori cukup sebanyak 13 responden (43.3%). Lokasi pasien dalam kemudahan ke Puskesmas segi transportasi dengan kategori baik sebanyak 14 (46.7%)

reponden dan kategori cukup sebanyak 16 responden (53.3%).

Kebersihan ruangan-ruangan di puskesmas dengan kategori baik sebanyak 27 responden (90.0%) dan kategori cukup sebanyak 3 responden (10.0%). Kenyamanan pada ruang tunggu pasien yang berkunjung dimana dengan kategori baik sebanyak 28 responden dan kategori cukup sebanyak 2 responden (6.7%). Fasilitas ruang periksa pasien dengan kategori baik sebanyak 24 responden (80.0%) dan kategori cukup sebanyak 6 responden (20.0%). Kualitas alat habis pakai dengan kategori baik

Sebanyak 28 responden (93.3%) dan kategori cukup sebanyak 2 responden (6.7%). Dan kelengkapan peralatan laboratorium dengan kategori baik sebanyak 18 responden (60.0%) dan kategori cukup sebanyak 12 responden (40.0%)

Pelayanan yang di berikan Kepada Masyarakat atau Pasien dimana dihitung dengan skor tertinggi 3 dengan 18 item pertanyaan maka skor tertinggi 56 dan skor terendah 1 dengan jumlah 18 item pertanyaan maka baik dengan skor 38-56, cukup 18-37 dan tidak baik 1-17. Dimana total jawaban responden menunjukkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan kategori baik dimana skor jawaban responden rata-rata 48.7.

Keberhasilan pelayanan publik merupakan orientasi dalam paradigma good governance yang saat ini menjadi sorotan disetiap lini pelaksanaan, penyelenggaraan pemerintahan. Untuk mengetahui keberhasilan yang dimaksud bisa dinilai melalui apa yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik. Apa yang dirasakan pelanggan akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena pelanggan sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai layanan jasa yang telah mereka terima. Pelayanan yang diberikan Puskesmas Medan Denai kepada pasien atau masyarakat berdasarkan hasil penelitian baik hal sesuai dengan apa yang dirasakan pasien sebagai pengguna jasa Puskesmas. Puskesmas Medan Denai memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan atau mengoptimalkan pelayanan, yaitu dengan melalui peningkatan berbagai kegiatan pelayanan serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah sarana dan

prasarana penunjang kinerja untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Pasien sebagai sasaran utama atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan dalam hal ini adalah Puskesmas Medan Denai, maka ia akan menjadi faktor penentu atas keberhasilan pemberian jasa di Puskesmas.

Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Medan Denai dengan baik sesuai dengan kompetensi teknik dari pegawai Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Kompetensi pegawai Puskesmas Medan Denai terkait dengan kemampuan pegawai dalam menangani pasien yang meliputi beberapa hal yaitu :

1. Petugas yang selalu siap melayani pasien
2. Pelayanan yang dilakukan kepada pasien sesuai prosedur yang berlaku
3. Memberikan pelayanan secara professional
4. Dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya dan sesuai standart pelayanan yang ada

Keberhasilan Puskesmas Medan Denai yang dinilai masyarakat dengan baik telah terpenuhinya kemampuan pegawai dan berhasil dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya prosedur yang mengatur tentang tindakan pegawai Puskesmas Medan Denai dalam melayani pasien.

Keberadaan prosedur atau aturan itu sangat menunjukkan keberhasilan penting bagi keberlangsungan pelayanan yang dilakuakn pegawai Puskesmas Medan Denai, karena prosedur yang ditetapkan menjadi standar internal bagi Puskesmas sebagai acuan bagi para pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan. Puskesmas Medan Denai mempunyai perosedur yang telah dibuat oleh Puskesmas dan ketetapan dari departemen kesehatan untuk melayani pasien. Prosedur itu selanjutnya disebut protap atau prosedur ketetapan yang akan menjadi acuan para pegawai Puskesmas Medan Denai dalam bertugas melayani pasien.

Berdasarkan apa yang telah dialami oleh banyak pasien menyebutkan bahwa kemampuan para dokter dalam menangani pasien maupun pegawai lainnya berdasarkan apa yang terjadi di Puskesmas, dirasakan sudah baik oleh pasien dan pasien merasa puas. Berdasarkan berbagai penuturan

diatas menunjukkan dan mengarah bahwa kemampuan serta ketrampilan para pegawai yang terdiri dari para perawat, dokter dan petugas lainnya dirasakan sudah baik. Pegawai senantiasa siaga dan tanggap ketika pasien masuk untuk berobat dan kemudian langng ditangani oleh para dokter. Sekiranya doker umum belum mampu mengidentifikasi yang dikeluhkan pasien, maka pasien akan diperiksa oleh dokter spesialis yang setiap harinya selalu ada sesuai dengan yang dijadwalkan. Kompetensi Teknik juga sangat terkait dengan dokter-dokter yang bertugas di Puskesmas yaitu menilai apakah para dokter sudah mampu bertindak sesuai dengan prosedur pelayanan ataukah tidak. Dokter yang bertugas di rawat jalan Puskesmas Medan Denai ada 2 kategori yakni, dokter spesialis dan dokter umum.

Berdasarkan apa yang telah dialami oleh banyak pasien menyebutkan bahwa kemampuan dan kinerja para dokter dalam menangani pasien maupun pegawai lainnya berdasarkan apa yang terjadi di Puskesmas, dirasakan sudah baik oleh pasien dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan .

Perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan kinerja yang baik dari aparat pemerintah, dalam hal ini adalah kinerja Pegawai Puskesmas Medan Denai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk menilai kinerja organisasi pemerinatah. Kinerja pegawai dikelompokkan berdasarkan orientasi pada proses dan berdasarkan orientasi pada hasil, sepeti yang diungkapkan Ratminto dan atik (2007:179), maka dalam penelitian ini menggunakan orientasi pada proses, yaitu: (1)responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui kemampuan Puskesmas Medan Denai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien bukan saja dilihat dari pelayanannya saja akan tetapi ditinjau dari kepuasan pasien yang telah mengunjunginya, sepeti kecepatan pegawai dalam menangani pasien dan pemberian obat yang berkualitas,(2)responsibilitas merupakan



indikator yang menunjukkan kesesuaian antara pelayanan dengan kepuasan pasien, indikator ini dipilih dengan alasan untuk dapat lebih mengetahui kesesuaian antara prosedur pelayanan yang ada dengan pelayanan yang diberikan puskesmas Medan Denai untuk memberikan pelayanan untuk mensejahterakan masyarakat. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta dapat dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Oleh karena itu, apakah telah terdapat kesesuaian antara upaya atau kinerja pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas kepada masyarakat atau pasien sehingga pasien mendapatkan kepuasan.

Transparansi adalah ukuran keterbukaan dalam hal informasi baik diminta maupun tidak dengan tujuan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan pasal 1 UU no. 14 tahun 2008 adalah: keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta penjelasan yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi dan komunikasi secara elektronik dan nonelektronik. Transparansi dipilih menjadi salah satu indikator, dikarenakan dengan transparansi dapat dilihat keterbukaan biaya dan informasi yang telah dilakukan oleh pegawai puskesmas Kecamatan Medan denai dalam memberikan pelayanan kepuasan pasien. Hasil penelitian dimana pelayanan pegawai Puskesmas Medan Denai menurut pasien atau masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas baik, hal ini menunjukkan kinerja pegawai Puskesmas Medan Denai sangat baik dalam melayani masyarakat yang berkunjung untuk berobat. Dimana Kinerja pegawai dikelompokkan berdasarkan orientasi padaproses dan berdasarkan orientasi pada hasil, sesuai dengan apa yang diterapkan Ratminto dan atik (2007:179) dimana poin Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi sudah diterapkan oleh Puskesmas Medan Denai.

## SIMPULAN

Puskesmas Medan Denai telah memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien/Masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Medan Denai dapat menggambarkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dilihat dari beberapa hal yang menunjukkan kinerja pegawai Puskesmas Medan Denai khususnya pelayanan kesehatan. Pelayanan yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan pasien atau masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga menimbulkan rasa puas bagi pasien atau masyarakat. Pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan kategori baik dimana skor jawaban responden rata-rata 48.7. Pelayanan yang diberikan Puskesmas Medan Denai kepada pasien atau masyarakat berdasarkan hasil penelitian baik, sesuai dengan apa yang dirasakan pasien sebagai pengguna jasa Puskesmas. Berdasarkan apa yang telah dialami oleh banyak pasien menyebutkan bahwa kemampuan para dokter dalam menangani pasien maupun pegawai lainnya berdasarkan apa yang terjadi di Puskesmas, dirasakan sudah baik oleh pasien dan pasien merasa puas. Kinerja pegawai dikelompokkan berdasarkan orientasi pada proses dan hasil, sesuai prosedur, responsivitas Akuntabilitas, dan Transparansi sudah diterapkan oleh Puskesmas Medan Denai

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2002. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT RinekaCipta.
- Bahrul.2009. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Husman Husaini. 2011. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Kiram
- Malayu S.P.2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:BumiAksara.
- Ratminto, Winarsih A.S.(2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik.Yogyakarta: UPP AMP YKPN

- WJS. Poerwardarmarminta. 1976. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka Bumi Aksara
- Sugiono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r & DBandung: Alfabeta
- Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja. Jakarta : PT. Raja GranfindoPersada.
- Sanjaya.Wina. 2013. Penelitian pendidikan Jeis Metode dan Prosedur.Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Handoko.T.Hani. 2008. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia Yogyakarta: BPFE anggota Ikapi
- Notoatmodjo, 2010. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Petunjuk Rekam Medis, 2010. Petunjuk Umum Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Penerbit Ghalia
- Klinis, 2009. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit.  
<http://www.google.com>
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2005. Metode Penelitian Survei.Jakarta: Pustaka LP3ES
- Rakhmat, Jalaludin. 2004. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: P.T Rosdakarya
- Nawawi, Hadari, 2001. Metode Penelitian Bidang Sosial, Yogyakarta: UGM Press
- Peraturan Undang-Undang: UUD Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan KepmenkesNo.128 tahun 2004