



## Evaluasi Kinerja Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat Teluk Kuantan

Rezi Zulkarnaen <sup>1)</sup>; Sarjan M <sup>2)</sup>; Alsar Andri <sup>3)</sup>; Rika Ramadhanti <sup>4)</sup>

<sup>1,2,3,4)</sup> Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi

Email: <sup>1)</sup> [rezizulkarnaen8@gmail.com](mailto:rezizulkarnaen8@gmail.com); <sup>2)</sup> [sarjan.fadlan@gmail.com](mailto:sarjan.fadlan@gmail.com);

<sup>3)</sup> [alsarandri50@gmail.com](mailto:alsarandri50@gmail.com); <sup>4)</sup> [rika.rasyidin@gmail.com](mailto:rika.rasyidin@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [14 Oktober 2023]

Revised [22 November 2023]

Accepted [15 Desember 2023]

### KEYWORDS

Kinerja, Pelayanan dan UPTD Kesehatan

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Mecapai derajat kesehatan yang optimal, yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan, perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai, oleh sebab itu dituntut kinerja pelayanan yang tinggi dari pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan. Kinerja pelayanan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat, terkait dengan kemampuan UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan belum handal dan akurat dan terkait penyelenggaraan pelayanan belum tepat waktu. Tipe penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey, dengan tingkat eksplanasi deskriptif serta menggunakan analisis data kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 35 orang yang diambil menggunakan teknik sampel random sederhana. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model pemeringkatan (*summarating scale*). Adapun hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan sudah baik dengan standar kategori 94%.

### ABSTRACT

Achieving an optimal level of health, which is satisfactory for patients through health efforts, requires good service provided by employees, therefore high service performance is required from UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan. The performance of services at the UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan is still not in accordance with the wishes of the community, related to the ability of the UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan is not yet reliable and accurate and related to the delivery of services not being timely. The type of research used is a survey research method, with a descriptive level of explanation and using quantitative data analysis, with a sample size of 35 people taken using a simple random sampling technique. The data collection techniques used in this research are questionnaires, observation and documentation studies. Data analysis was carried out using summarating scale model. As for the research results, it can be concluded that the service performance at the UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan is good with a standard category of 94%.

## PENDAHULUAN

Pemerintah daerah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Unit Pelaksana Teknis Daerah (selanjutnya disingkat UPTD) Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat (selanjutnya disingkat Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. UPTD Kesehatan Puskesmas adalah unit pelaksana teknis kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. UPTD Kesehatan Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh UPTD Kesehatan Puskesmas milik pemerintah ini, baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

UPTD Kesehatan Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, UPTD Kesehatan Puskesmas dituntut untuk memberikan kinerja pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparat pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparat yang kadang kala kurang bersahabat, kurangnya kinerja pegawai

dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas kinerja pelayanan yang masih sangat rendah.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada UPTD Kesehatan Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi UPTD Kesehatan Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

UPTD Kesehatan Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanannya dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada UPTD Kesehatan Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan adalah salah satu UPTD Kesehatan Puskesmas pemerintah yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi, untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan, perlu adanya kinerja pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai, oleh sebab itu dituntut kinerja pelayanan yang tinggi dari pegawai.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan belum dilaksanakan secara optimal, dimana UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Berdasarkan observasi, dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukungnya penelitian ini.

Pertama, terkait dengan kemampuan UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan ini masih tergolong rendah, karena informasi mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya pelayanan, baik biaya administrai maupun tindak medis tidak diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat, sehingga banyak pasien ataupun pengunjung baru tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya yang ditetapkan pihak UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan, sehingga UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan belum memberikan kinerja pelayanan secara tepat, cepat dan baik. Trasparansi pelayanan, mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya seharusnya diinformasikan di papan pengumuman atau di depan loket pelayanan, sehingga pasien mudah mendapatkan informasi. Namun papan pengumuman di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan sangat minim.

Kedua, masalah penting lainnya dalam kinerja pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan ini adalah terkait kesedian UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu dan baik, sesuai dengan harapan masyarakat, namun masih kurangnya daya tanggap pihak UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan terhadap waktu pelaksanaan pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketertiban pelayanan. Ini terjadi karena pegawai bekerja dengan santai dan sering mengobrol dengan rekan kerja saat melayani pasien. Ini artinya pihak UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan sering menunda waktu pelayanan dan belum dapat memberikan pelayanan sesegera mungkin, sehingga menyebabkan rendahnya ketepatan waktu pelayanan. Daya tanggap dari pihak UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan terhadap kecepatan pelayanan juga rendah. Hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan yang membutuhkan waktu relative lama, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat. Lamanya proses pelayanan ini membuat pasien jenuh.

## LANDASAN TEORI

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen telah didefinisikan dalam berbagai pengertian namun secara umum merupakan suatu kegiatan pengelolaan sumber-sumber yang ada tersedia dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Seorang pimpinan tidak bisa bekerja sendiri tanpa ada bawahan yang membantu menyelesaikan pekerjaan. Banyak para ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda mengenai manajemen, tetapi pada dasarnya memiliki tujuan dan maksud yang sama seperti beberapa pendapat berikut ini :

Menurut Handoko (2003:8) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Ahyani (2000:2) definisi manajemen atau yang sering pula disebut pengelolaan atau tata laksana adalah merupakan suatu proses dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, serta pengendalian.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan di atas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu seni dan rangkaian proses yang mengatur



pemanfaatan, perencanaan, pengkoordinasian dan pengawasan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi.

Menurut Nasution (2000:5) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas tenaga kerja, pengembangan, integrasi dan pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

Menurut Soeprihanto (2000:3) definisi manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi pengadaan atau penarikan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud membantu kearah tercapainya tujuan organisasi.

### **Kinerja**

Menurut pendapat Ilyas (2005:55) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja. Menurut Dharma (2004:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut :

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau idaknya).
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Ada beberapa metode penilaian kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Menurut pendapat Rivai (2005:324) menyatakan bahwa metode yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode penilaian berorientasi masa lalu.
2. Metode penilaian berorientasi masa depan.

Adapun penjelasan lengkap dari kedua metode yang dimaksud Rivai (2005:324) tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Metode penilaian berorientasi masa lalu**

Ada beberapa metode untuk menilai prestasi kerja diwaktu yang lalu dan hampir semua teknik tersebut merupakan suatu upaya untuk meminimumkan berbagai masalah tertentu yang dijumpai dalam pendekatan-pendekatan ini, dengan mengevaluasi prestasi kerja masa lalu, pegawai dapat mendapat umpan balik atas upaya-upaya mereka. Umpan balik ini selanjutnya bisa mengarah kepada perbaikan-perbaikan prestasi.

Teknik-teknik penilaian dari metode berorientasi masa lalu ini meliputi sebagai berikut :

- a. Skala peringkat (*rating scale*).
- b. Daftar pertanyaan (*checklist*).
- c. Metode dengan penilaian terarah (*forced choice methode*).
- d. Metode peristiwa kritis (*critical incident methode*).
- e. Metode catatan prestasi (*prestatition note method*).
- f. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku (*behaviorally anchore rating scale/bars*).
- g. Metode peninjauan lapangan (*field review methode*).
- h. Tes dan observasi prestasi kerja (*comparative evaluation approach*)

#### **2. Metode penilaian berorientasi masa depan**

Teknik-teknik penilaian dari metode berorientasi masa depan meliputi sebagai berikut :

- a. Penilaian diri sendiri (*self appaisal*).
- b. Manajemen berdasarkan sasaran (*manajemen by objective*).
- c. Penilaian secara psikologis (*psikologis assessment*).
- d. Pusat penilaian (*assessment center*).

### **Pelayanan**

Moenir (2002:26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan

oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Selanjutnya Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi, dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Kotler (dalam Sampara Lukman, 2000:8) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Sampara Lukman sendiri (2000:5) memberikan pengertian pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga pemerintahan dan perusahaan.

Menurut Moenir (2002:88) ada enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu :

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan, yaitu aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey, dengan tingkat eksplanasi deskriptif serta menggunakan analisis data kuantitatif. Pengertian survey umumnya dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. (Singarimbun dan Efendi, 2008:3). Deskriptif berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal, baik berupa gambar-gambar atau foto-foto dan juga dapat menjelaskannya dengan kata-kata. (Usman dan Akbar, 2011:129). Sedangkan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada banyaknya populasi dan sampel yang diambil yaitu dengan melakukan metode pengumpulan data berdasarkan kuisioner yang dipilih. (Sugiyono, 2017:9). Penelitian ini mengambil sampel unsur pegawai dan pasien UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan sebanyak 35 orang, dengan teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampel random sederhana (*simple random sampling*). Ciri utama sampling ini ialah setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. (Usman dan Akbar, 2011:44).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui seberapa besar kinerja pelayanan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan, maka peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dharma yang mengemukakan tiga dimensi untuk menilai kinerja dalam suatu organisasi yaitu dari indikator kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Berikut ini pemaparan kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan berdasarkan hasil penelitian.

### **Kuantitas Kinerja Pelayanan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan**

Indikator pertama untuk menilai kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan adalah kuantitas. Kuantitas menyangkut ukuran pelaksanaan kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan. Untuk mengukur kinerja pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan dari indikator kuantitas maka dapat diukur dari beberapa item penilaian yaitu hasil pekerjaan dan kecepatan kerja, sebagaimana tertera pada tabel di bawah ini.



**Tabel 1. Frekuensi Jawaban Responden dari Indikator Kuantitas Kinerja Pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan.**

No	Item Yang Dinilai	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
1	2	3	4	5	6
1	Hasil pekerjaan	34 97%	1 3%	0 0%	35 100%
2	Kecepatan kerja	34 97%	1 3%	0 0%	35 100%
1	2	3	4	5	6
<b>Jumlah</b>		<b>68</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>70</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>34</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Standar Kategori</b>		<b>97%</b>			
<b>Kriteria Pengukuran</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Lapangan.

Dari tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden dari indikator kuantitas pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan, dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap item penilaian hasil pekerjaan UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan 97% atau 34 orang menyatakan baik, sementara itu 3% atau 1 orang mengatakan kurang baik.

Selanjutnya, dari tanggapan responden terhadap item penilaian kecepatan kerja UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan 97% atau 34 orang menyatakan baik, sementara itu 3% atau 1 orang mengatakan kurang baik.

Jadi, jika diakumulasikan secara keseluruhan jawaban responden dari semua item penilaian, maka jumlahnya menunjukkan 97% atau 34 orang menyatakan baik dan 3% atau 1 orang menyatakan kurang baik. Sehingga jika dilihat dari standar kategori pengukuran berada pada (61-100%) yaitu tergolong baik.

#### **Kualitas Kinerja Pelayanan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan**

Indikator yang kedua untuk menilai kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan adalah kualitas. Kualitas menyangkut mutu yang dihasilkan dalam suatu pekerjaan yang telah dikerjakan. Dalam hal ini mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan dalam hal ini pegawai, perawat dan dokter, sebagai instansi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (pasien), maka kinerja pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan harus memuaskan masyarakat.

Adapun untuk mengukur kinerja pelayanan yang ada pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan dari indikator kualitas, maka dapat diukur dari beberapa item penilaian yaitu, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pasien, pekerjaan sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan hasil pekerjaannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2. Frekuensi Jawaban Responden dari Indikator Kualitas Kinerja Pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan.**

No	Item Yang Dinilai	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
1	Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pasien	30 86%	5 14%	0 0%	35 100%
2	Pekerjaannya sesuai standar operasional prosedur (SOP)	34 97%	1 3%	0 0%	35 100%
3	Hasil pekerjaannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)	34 97%	1 3%	0 0%	35 100%
<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>105</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>33</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>93%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Standar Kategori</b>		<b>93%</b>			
<b>Kriteria Pengukuran</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Lapangan.

Dari data tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden dari indikator kualitas kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan, dari tanggapan responden terhadap item penilaian pekerjaan yang dilakukan sesuai harapan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan 86% atau 30 orang menyatakan baik, sementara itu 14% atau 5 orang mengatakan kurang baik.

Selanjutnya, dari tanggapan responden terhadap item penilaian pekerjaan sesuai standar operasional prosedur (SOP) di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan 97% atau 34 orang menyatakan baik, sementara itu 3% atau 1 orang mengatakan kurang baik.

Sedangkan dari tanggapan responden terhadap item penilaian hasil pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan 97% atau 34 orang menyatakan baik, sementara itu 3% atau 1 orang mengatakan kurang baik.

Jika diakumulasikan secara keseluruhan jawaban responden dari semua item penilaian, maka jumlahnya menunjukkan 93% atau 33 orang menyatakan baik dan 7% atau 2 orang menyatakan kurang baik. Sehingga jika dilihat dari standar kategori pengukuran berada pada (61-100%) yaitu tergolong baik.

### **Ketepatan Waktu Kinerja Pelayanan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan**

Indikator yang ketiga dalam mengukur kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu menyangkut sesuai tidaknya suatu pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Kegiatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan setiap harinya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, oleh sebab itu dituntut disiplin yang tinggi dari petugas kesehatan agar semua masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan.

Jam kerja di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan dimulai pukul 08.00 Wib dan berakhir pukul 16.00 Wib. Untuk mengukur kinerja pelayanan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan dari indikator kualitas, maka dapat diukur dari beberapa item penilaian yaitu, sesuai waktu mulai pekerjaan, sesuai waktu selesai pekerjaan dan mengutamakan kepentingan tugas dalam bekerja, sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3. Frekuensi Jawaban Responden dari Indikator Ketepatan Waktu Kinerja Pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan.**

No	Item Yang Dinilai	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
1	Sesuai waktu mulai pekerjaan	29 83%	6 17%	0 0%	35 100%
2	Sesuai waktu selesai pekerjaan	34 97%	1 3%	0 0%	35 100%
3	Mengutamakan kepentingan tugas dalam bekerja	33 94%	2 6%	0 0%	35 100%
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>105</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>32</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Standar Kategori</b>		<b>91%</b>			
<b>Kriteria Pengukuran</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Lapangan.

Dari tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden dari indikator ketepatan waktu kinerja pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan, dari tanggapan responden terhadap item penilaian sesuai waktu mulai pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan 83% atau 29 orang menyatakan baik, sementara itu 17% atau 6 orang mengatakan kurang baik.

Selanjutnya, dari tanggapan responden terhadap item penilaian sesuai waktu selesai pekerjaan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan 97% atau 34 orang menyatakan baik, sementara itu 3% atau 1 orang mengatakan kurang baik.

Sedangkan dari tanggapan responden terhadap item penilaian mengutamakan kepentingan tugas dalam bekerja di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan 94% atau 33 orang menyatakan baik, sementara itu 6% atau 2 orang mengatakan kurang baik.

Jika diakumulasikan jawaban responden dari seluruh item penilaian yang ada, maka jumlahnya menunjukkan 91% atau 32 orang menyatakan baik dan 9% atau 3 orang menyatakan kurang baik. Sehingga jika dilihat dari standar kategori pengukuran berada pada (61-100%) yaitu tergolong baik.

Adapun rekapitulasi seluruh indikator, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.



**Tabel 4. Frekuensi Rata-Rata dari Ketiga Indikator dalam Mengukur Kinerja Pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan.**

No	Indikator	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
1	Kuantitas	34 97%	1 3%	0 0%	35 100%
2.	Kualitas	33 93%	2 7%	0 0%	35 100%
3.	Ketepatan Waktu	32 91%	3 9%	0 0%	35 100%
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>105</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>33</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Standar Kategori</b>		<b>94%</b>			
<b>Kriteria Pengukuran</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Lapangan.

Dari tabel 4 di atas, jika diakumulasikan secara keseluruhan indikator dan jawaban responden, maka jumlahnya menunjukkan 94% atau 33 orang menyatakan baik dan 6% atau 2 orang menyatakan kurang baik. Sehingga jika dilihat dari standar kategori pengukuran berada pada (61-100%) yaitu tergolong baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan dari segi kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu sudah baik dengan akumulasi 94% atau 33 orang.

### Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan maka, peneliti menyarankan kepada UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan, dengan menambah pegawai kesehatan agar kedepannya bisa lebih cepat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selanjutnya kebersihan harus tetap dijaga, agar pasien tetap nyaman berobat di UPTD Kesehatan Puskesmas Teluk Kuantan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admodiredjo, S, Prajudi. 1980. *Administrasi dan Manajemen Umum Jilid II*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Ahyani, Agus. 2000. *Manajemen Produksi : Pengendalian Produksi*. Yogyakarta. BPFE.
- Anggraeni, Dian. 2002. *Hubungan Gaya Kepemimpinan Atasan dengan Prestasi Kerja Pegawai*. Skripsi UPI. Bandung.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Tangerang. Binarupa Aksara Publiser.
- Dharma, Surya, Agus. 2000. *Gaya Kepemimpinan yang Efektif Bagi Para Manajer*. Bandung. Sinar Baru.
- Dharma, Surya, Agus. 2004. *Manajemen Kinerja : Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Jakarta. Ghava Media.
- Dharma, Surya, Agus. 2011. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Djarmiko, Yayat Hayati. 2002. *Perilaku Organisasi*. Bandung. CV.Alfabeta.
- Handoko, T, Hani. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Salemba Empat.
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Kartini, Kartono. 2003. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Lubis, S.M. Hari dan Husein, Martini. 1987. *Teori Organisasi : Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta. Pusat Antar Ilmu-Ilmu Sosial.
- Iyas, Yaslis. 2005. *Perencanaan Sumber Daya Manusia (Teori, Metode dan Formula)*. Jakarta. Pusat Kajian Ekonomi Informasi FKM-UI Depok.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT. Rineka Aditama.
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. 2008. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta. LP3ES Indonesia.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nasution, Mulia. 2000. *Manajemen Personalia*. Jakarta. Djambatan.

- PMK Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar .
- Riduwan. 2004. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Rivai, Veithzai. 2005. *Performance Appraisai, Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan, Edisi Kedua*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN.
- Soeprihanto, John. 2000. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta. BPFE.
- Soeprihanto, John. 2001. *Teori Budaya Kerja Organisasi*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM : Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1945 tentang Kedudukan Komite Nasional Daerah.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1965 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1948 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Negara Indonesia Timur (NIT).
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial Edisi 2*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Wajong, J. 1962. *Administrasi Keuangan Daerah*. Jakarta. Ichtiar.