

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS WOSI DISTRIK
MANOKWARI BARAT KABUPATEN MANOKWARI
PROVINSI PAPUA BARAT**

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademis Guna Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**INBERT SALDINA HARTATI MANUSAWAI
Nomor Induk Mahasiswa 2019031014053**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS WOSI DISTRIK MANOKWARI BARAT KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

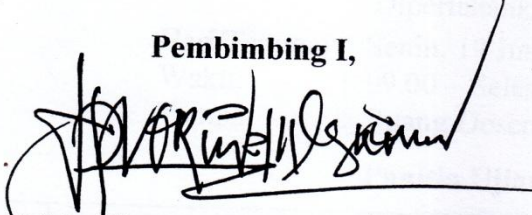
Identitas Penulis

Nama : Inbert Saldina Hartati Manusawai
NIM : 2019031014053
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

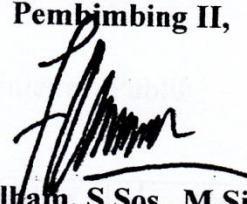
Disetujui

Pada Tanggal, 19 Juni 2023

Pembimbing I,

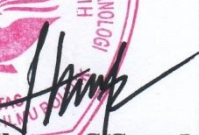

Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA
NIP. 19790207 200801 1 019

Pembimbing II,


Ilham, S.Sos., M.Si
NIP. 19870715 201903 1 014

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih**



Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP. 19680315 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS WOSI DISTRIK MANOKWARI BARAT KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

Identitas Penulis

Nama : Inbert Saldina Hartati Manusawai
NIM : 2019031014053
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih

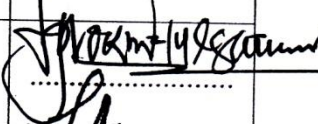
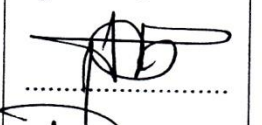
Dipertahankan Pada :

Hari/Tanggal : Senin, 19 Juni 2023

Waktu : 09.00 – Selesai WIT

Tempat : Ruang Dosen Ilmu Administrasi Publik

Panitia Ujian Skripsi

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1.	Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA NIP. 19790207 200801 1 019	(Ketua)	
2.	Ilham, S.Sos., M.Si NIP. 19870715 201903 1 014	(Sekertaris)	
3.	Dr. Vience Tebay, S.Sos., M.Si NIP. 19680207 199610 1 007	(Anggota)	
4.	Dr. Hiskia C.M Sampioper, S.Sos., M.Si NIP. 19670821 199610 1 001	(Anggota)	
5.	Dorthea Renyaan, S.Sos., M.Si NIP. 19830714 20081 2 007	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Inbert Saldina Hartati Manusawai**
NIM : **2019031014053**
Prodi : **Ilmu Administrasi Publik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi**
Judul Skripsi : **Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat**

Pembimbing Skripsi

Pembimbing I : **Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA**

Pembimbing II : **Ilham, S.Sos., M.Si**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan tiruan atau plagiat dari karya lain sebelumnya.

Apabila dikemudian hari saya ternyata ditemukan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan saya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 19 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Inbert Saldina Hartati Manusawai

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Janganlah hendaknya kamu khawatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam Doa dan Permohonan dengan ucapan syukur.”(Filipi 4:6)

(INBERT SALDINA HARTATI MANUSAWAI)

Kupersembahkan Kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus Sang Pemilik Kehidupan ini, yang senantiasa selalu memberikan nafas kehidupan, kesehatan, hikmat, berkat dan semuanya di dalam kehidupan saya.
2. Orang tua tercinta Bapa (Alm) Drs. HANS MANUSAWAI & Mama KATERINA. B. IMBIRI. SE Yang selalu memberikan Cinta dan Kasih Sayang, Suport (dukungan), Motivasi, Nasehat, Dana, Doa dan Juga Memberikan Perhatian Penuh demi Kelancaran study saya.
3. Kaka Tersayang VIKTOR JOSEPH MANUSAWAI Dan Ade Tersayang ERICH REYNER MANUSAWAI yang telah memberikan dukungan Doa dan Motivasi bagi saya.
4. Keluarga Besar MANUSAWAI Dan Sawaki yang telah memberikan Kasih Sayang Dan Dukungan Dana dan Doa Demi Kelancaran study saya.
5. Keluarga Besar IMBIRI Dan RUMI di jalan Pendidikan Kilo 7, Provinsi Papua Barat Daya di Sorong yang sudah memberikan Cinta dan Kasih sayang serta Motivasi kepada saya.
6. Mama Henny Waroy. Amd. Keb yang telah membantu dan memberikan ilmu dan masukan bagi saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Publik yang berkontribusi dalam pencapaian study saya.
8. Kepada Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderwasih.

ABSTRAK

KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS WOSI DISTRIK MANOKWARI BARAT KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan atau metode deskriptif yang dilakukan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui kinerja pegawai di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. 2) Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. 3) Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari sudah berjalan dengan baik. Baik dari kinerja, baik dari kuantitas, baik dari ketepatan waktu, baik dari Efektifitas dan baik dalam kemandirian. Dalam mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari, pegawai sudah mampu dan dapat mengembangkan hasil kinerjanya melalui kompetensi, keterjangkauan dan akses, efisiensi, kenyamanan dan ketepatan waktu. Melalui hasil penelitian jumlah Pegawai di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Provinsi Papua Barat berjumlah 38 Pegawai terbagi dari 3 orang Pria dan 35 Wanita yang merupakan pegawai yang bekerja di Puskesmas Wosi. Faktor kekurangan terkait kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari pemerintah belum menyiapkan kendaraan operasional dan juga belum adanya penanganan mengenai air dalam menunjang kinerja pegawai di Puskesmas. Melihat dari keadaan Kinerja Pegawai di Puskesmas Wosi diharapkan agar Kinerja Pegawai lebih baik lagi kedepan sehingga Pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat khususnya di wilayah kerja, wilayah wosi dapat berjalan lebih baik dan sesuai standar mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Mutu Pelayanan Dan Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

EMPLOYEE PERFORMANCE IN IMPROVING THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT THE WOSI HEALTH CENTER, MANOKWARI BARAT DISTRICT, MANOKWARI DISTRICT, WEST PAPUA PROVINCE

This research is a qualitative research with a descriptive approach or method conducted at the Wosi Health Center, West Manokwari District, Manokwari Regency, West Papua Province. The purpose of doing this research is 1). To find out the performance of employees at the Wosi Health Center, West Manokwari District, Manokwari Regency, West Papua Province. 2) To determine the quality of health services at the Wosi Health Center, West Manokwari District, Manokwari Regency, West Papua Province. 3) To find out the factors related to employee performance in improving the quality of health services at the Wosi Health Center, West Manokwari District, Manokwari Regency, West Papua Province. The results of the research conducted show that the performance of employees at the Wosi Health Center, West Manokwari District, Manokwari Regency has been going well. Good in performance, good in quantity, good in timeliness, good in effectiveness and good in independence. In the quality of health services at the Wosi Health Center, West Manokwari District, Manokwari Regency, employees are able and able to develop their performance results through competence, affordability and access, efficiency, convenience and timeliness. Through the results of research on the number of employees at the West Manokwari District Wosi Health Center, West Papua Province Regency totaling 38 employees consisting of 3 men and 35 women who are employees working at the Wosi Health Center. The deficiency factor is related to employee performance in improving the quality of health services at the Wosi Health Center, West Manokwari District, Manokwari Regency, the government has not prepared operational vehicles and there is also no handling of water to support employee performance at the Health Center. better in the future so that health services for the community, especially in the working area, the wosi area can run better and according to the quality standards of health services at the Wosi Health Center, West Manokwari District, Manokwari Regency, West Papua Province.

Keywords: Employee Performance, Service Quality and Health Services

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberi rahmat dan hikmat berupa kesehatan dan kesempatan kepada saya, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada setiap pihak-pihak yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Tanpa setiap bantuan dan kasih sayang yang diberikan tak mungkin penulis dapat selesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Oscar .O. Wambrau, SE, M.Sc.Agr. Selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura yang telah bertugas mengatur penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan penunjang lainnya, serta telah melakukan pembinaan terhadap Dosen, Mahasiswa, Tenaga penunjang akademik, dan tenaga administrasi di Universitas Cenderawasih.
2. Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D Selaku Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, yang telah Memimpin dan Mengajar serta Menyelenggarakan Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Cenderawasih.
3. Dr. Abner. H. Bajari, S.Sos., M.Si Selaku ketua Program studi Administrasi Publik, yang telah Mengajar dan Membimbing Mahasiswa serta memonitor jalannya proses Pembelajaran agar sesuai dengan Kurikulum dan Membantu mengevaluasi sistem pengelolaan program studi Administrasi Publik yang telah berjalan.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Cenderawasih Jayapura, yang telah Memberikan Ilmu dan Pengetahuan serta Membimbing dan Membantu kami Mahasiswa Dalam Menempu Pendidikan serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran Mahasiswa, di Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Politik Universitas Cenderawasih.

5. Seluruh Bapa dan Ibu Dosen Administrasi Publik untuk setiap Ilmu dan Pengetahuan Motivasi dan Kasih Sayang yang selalu diberikan selama mengikuti perkuliahan.
6. Bapa Aldrin Watson Gainau.S.,Sos.MPA & Bapa Ilham,S.Sos.,M,Si selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi yang terus memberikan masukan , pendapat , mimbingan yang berharga dan juga motivasi sehingga dari awal Mengerjakan Proposal hingga Skripsi dapat berjalan dengan baik dan dapat selesai.
7. Untuk semua kawan-kawan seperjuangan Mafian 2019 atas setiap kerjasama dukungan, perjuangan dan doa serta kebersamaan semasa mengikuti perkuliahan,sehingga kita semua dapat sampe di tahap ini dan dapat mengikuti setiap Proses dalam Perkuliahan dengan baik.
8. Untuk semua orang yang tak sempat saya sebutkan namanya satu persatu yang mana pernah membantu saya, Saya Ucapkan Terima Kasih TUHAN YESUS MEMBERKATI kita semua.
9. Penulis Menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna , maka penulis berharap saran,kritikan, dan masukan dari berbagai pihak yang bersifat membangun agar lebih baik lagi dalam menulis ,semoga skripsi ini sangat bermanfaat bagi setiap orang yang membaca,menjadi referens

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna,maka semua kritikan dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Akhirnya semoga skripsi ini Bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan semua pembaca.

Jayapura, 19 Juni 2023

Penulis

Inbert Saldina Hartati Manusawai

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan dan Pembatasan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
D. Tinjauan Pustaka	10
E. Definisi Variabel	19
F. Metode Penelitian.....	23
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
A. Sejarah Pembentukan	30
B. Visi dan Misi	30
C. Tugas Pokok dan Fungsi	31
D. Struktur Organisasi.....	35
E. Keadaan Pegawai	36
F. Fasilitas Kantor.....	41
BAB III PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN	43
A. Variable Kinerja Pegawai.....	43
1. Kualitas Kerja.....	43
2. Kuantitas	46
3. Ketepatan Waktu.....	48

4. Efektifitas	50
5. Kemandirian	52
B. Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan	54
1. Kompetensi	54
2. Keterjangkauan atau Akses	56
3. Efisiensi.....	58
4. Kenyamanan.....	60
5. Ketepatan Waktu.....	61
C. Faktor-Faktor yang perlu diperhatikan Terkait Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari.....	64
BAB IV ANALISIS DATA	65
A. Kinerja Pegawai di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari	65
1. Kualitas Kerja.....	66
2. Kuantitas	67
3. Ketepatan Waktu.....	67
4. Efektifitas	68
5. Kemandirian.....	69
B. Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari.....	70
1. Kompetensi	70
2. Keterjangkauan Atau Akses.....	71
3. Efisiensi.....	71
4. Kenyamanan.....	72
5. Ketepatan Waktu.....	73
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Berdasarkan Jumlah dan Lokasi.....	25
Tabel 2.1 Keadaan Pegawai Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat.....	36
Tabel 2.2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 2.3 Pegawai Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 2.4 Keadaan Pegawai Berdasarkan Agama.....	39
Tabel 2.5 Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Jabatan	40
Tabel 2.6 Fasilitas Puskesmas Wosi	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. Struktur Organisasi Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Tahun 2023	35
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

SK Dekan FISIP UNCEN tentang Pembimbing I dan Pembimbing II.....	79
Surat Ijin Penelitian	81
Pedoman Wawancara	82
Surat Keterangan telah Penelitian	84
MoA Pimpinan	85
Foto-Foto Penelitian	86