

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu implikasi dari terbitnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara adalah adanya reformasi birokrasi di instansi pemerintahan, salah satunya di bidang manajemen kepegawaian. Reformasi birokrasi yang dilakukan dalam manajemen kepegawaian meliputi; penetapan kebutuhan pegawai, pengadaan pegawai, pengembangan pegawai, penilaian kinerja pegawai, disiplin, penghargaan, pemberhentian, penggajian dan tunjangan, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, perlindungan.

Implementasi reformasi birokrasi merupakan suatu keharusan mengingat penyelenggaraan pemerintahan saat ini dihadapkan pada tingginya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kinerja pemerintah. Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia yang terdiri dan 4,7 juta, merupakan penggerak birokrasi pemerintah harus ikut serta dalam perubahan mendasar menuju pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance and clean governmant*).

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (disingkat dengan UU ASN) lahir dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu di bangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dan intervensi politik, bersih dan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme,

serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

UU ASN hadir untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian karena sudah tidak sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global. Pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara harus berdasarkan pada perbandingan antara kompetensi dan kualifikasi yang diperlukan oleh jabatan dengan kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki calon dalam rekrutmen, pengangkatan, penempatan, dan promosi pada jabatan sejalan dengan tata kelola pemerintahan yang baik dan untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai bagian dan reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan menembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya.

Menurut UU ASN Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian dan Pegawai Aparatur Sipil Negara. Dalam Pasal 10 dijelaskan bahwa Pegawai ASN berfungsi sebagai: pelaksana kebijakan publik, pelayan publik serta perekat dan pemersatu bangsa. Sedangkan tugas Pegawai ASN menurut Pasal 11 adalah: a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan

perundangundangan; b. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya di dalam Pasal 12 dijelaskan Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dan intervensi politik, serta bersih dan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dan dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja. Pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara, 2005: 67). Lebih lanjut lagi, Mangkunegara menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi, kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dan

segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dan kinerja individu dengan kinerja kelompok (Mangkunegara, 2005).

Hal ini seiring dengan yang dikemukakan oleh Santa dalam Prawirosentono (1999:2), yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya merupakan pengertian arti kinerja. Dalam suatu target yang telah ditentukan perlu ditetapkan penilaian sebagai bentuk perhatian terhadap kinerja para pegawai, prouktifitas sangat berhubungan langsung dengan sumber daya manusia. Peningkatan prouktifitas sangat berkaitan dengan kinerja pegawai yang merupakan sumber daya dalam perusahaan dan organisasi. Kinerja pegawai mempunyai tujuan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan meningkatkan kualitas kerja tidak terlepas dari kinerja. Tujuan mengukur kinerja juga diperlukan bagi dunia kesehatan dilihat bahwa kesehatan merupakan hal yang sangat penting

bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Kesehatan juga sebagai hak asasi manusia yang harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai macam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

Berbicara mengenai kualitas tenaga kesehatan dan layanan Kesehatan tidak terlepas dari peran kinerja tenaga Kesehatan saat ini yang berperan penting dalam dunia kesehatan yang memberikan pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan kesehatan merupakan fokus utama bagi masyarakat karena berbicara mengenai kesempurnaan, kepuasan dan keberhasilan pelayanan jika pasien puas maka pelayanan yang diberikan dikatakan berhasil sebaliknya jika pasien tidak puas ataupun kecewa maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan gagal atau tidak berhasil. Pelayanan kesehatan tidak terlepas dari peran kinerja tenaga non medis (pegawai administrasi) dan tenaga medis (dokter, perawat, bidan, apoteker, analis kesehatan dan lain sebagainya) dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Guna mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera sebagaimana tujuan dari negara ini, pemerintah telah dan terus berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu dalam rangka mendukung terwujudnya masyarakat yang sehat.

Tujuan dari pembangunan kesehatan tidak terlepas dari peran aktor dan pengambil kebijakan dalam dunia kesehatan yaitu para pegawai medis yang lebih sering di dengar dengan panggilan tenaga medis atau tenaga kesehatan yang turut terlibat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Peran tenaga kesehatan yang merupakan aktor utama dalam melaksanakan pelayanan kesehatan khususnya di wilayah Puskesmas merupakan aktor-aktor penting dalam menyelenggarakan pelayanan Kesehatan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, mengatakan bahwa tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada Masyarakat. Kinerja tenaga medis atau tenaga Kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tidak terlepas dari usaha-usaha dalam meningkatkan derajat atau tingkat kesempurnaan dan kepuasan pelayanan sector kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar yang berlaku dan kode etik pelayanan kesehatan.

Terkait dengan kinerja tenaga medis dalam layanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat, Jumlah Pegawai yang bekerja di Puskesmas Wosi Berjumlah 38 Pegawai yang terdiri dari 3 pria dan 35 wanita yang bekerja berdasarkan disiplin ilmu yang dimiliki oleh setiap Pegawai, dari pengalaman penulis beberapa waktu yang lalu menunjukkan bahwa dalam penyelenggaran pelayanan kesehatan kepada masyarakat sejauh ini dapat dikatakan belum berjalan sebagaimana semestinya sesuai dengan standar layanan kesehatan

dalam penyelenggaraan layanan kesehatan oleh tenaga medis ataupun tenaga non medis di Puskesmas Wosi. Tenaga medis maupun tenaga non medis dalam melakukan aktivitas layanan Kesehatan kepada masyarakat belum menunjukkan suatu *performance* atau kinerja yang baik karena masih terdapat sejumlah kendala seperti pelayanan yang masih lambat, penanganan medis kepada pasien yang tidak sesuai dengan standar pelayanan kesehatan sehingga pelayanan yang diberikan terkesan asal-asalan dan tidak memberikan kepuasan dan jaminan pelayanan terhadap pasien dengan memperhatikan standar dan kode etik layanan di bidang medis sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis dan non medis di Puskesmas Wosi belum berhasil atau masih rendah.

Mengingat kesehatan manusia merupakan hal penting dalam hidup dimana apabila orang sehat maka segala aktifitas dapat berlangsung dengan baik dengan demikian dalam bekerja pun produktifitas kinerjanya akan meningkat dan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Untuk itu kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sangat mutlak dan perlu diperhatikan. Mengingat pentingnya kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di bidang kesehatan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul: “Pentingnya Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat”.

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah

a. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini dibuat dalam rumusan sesuai dengan pokok permasalahan yaitu menganalisis bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat dengan merumuskan beberapa pertanyaan operatif yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat?
2. Bagaimana mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat?
3. Faktor-faktor penting apa sajakah yang perlu diperhatikan terkait kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat?

b. Pembatasan Masalah

Masalah yang dibatasi disini adalah kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

- 1) Kinerja pegawai dalam penelitian di Puskesmas Wosi dibatasi pada:
 1. Kualitas kerja
 2. Kuantitas

3. Ketepatan waktu
 4. Efektifitas
 5. Kemandirian
- 2) Mutu Pelayanan Kesehatan

Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan yang penulis teliti di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat, penulis batasi pada:

1. Kompetensi
2. Keterjangkauan atau Akses
3. Efisiensi
4. Kenyamanan
5. Ketepatan Waktu

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan dari 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.

b. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pegawai dan pasien dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pasien di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

D. Tinjauan Pustaka

1. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Amstrong dan Baron, 1998:15). Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang di capai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kinerja diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*the degree of accomplishment*” atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Definisi tersebut mengandung pengertian

bahwa melalui kinerja, tingkat pencapaian organisasi dapat diketahui. Pencapaian atas tujuan-tujuan organisasi tersebut dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai baik atau buruknya kinerja organisasi (Rue dan Byars, 1980:376).

Menurut Sutrisno (2010:46), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperan dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Mangkunegara (2011) menyebutkan jika kinerja pegawai adalah hasil kerjasecara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja Pegawai erat dengan hasil pekerjaan seseorang didalam suatu organisasi dapat menyangkut kualitas. Kuantitas dan hasil produksi, berikut dimensi-dimensi kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Faoustino C. Gomes (2003:142), sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas
3. Pengetahuan tentang pekerjaan
4. Kreativitas
5. Kerjasama
6. Bisa diandalkan

7. Inisiatif

8. Kualitas Pegawai

Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi, menurut Robbins (2016:260), indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan ukuran angka atau pedoman angka lainnya.

3. Ketepatan waktu

Tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan

4. Efektifitas

Efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya, apabila suatu organisasi mencapai tujuannya maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

5. Kemandirian Kemandirian berasal dari kata “*autonomy*” yaitu sebagai sesuatu yang mandiri atau kesangupan untuk berdiri sendiri dengan keberanian dan tanggung jawab atas segala tingkah laku sebagai manusia dewasa dalam melaksanakan kewajibanya guna memenuhi kebutuhanya sendiri.

Mathis dan Jackson (2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan rangkaian yang kritis antara strategi dan hasil organisasi, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu karyawan yaitu kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor.

Faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal dan faktor internal karyawan atau pegawai (Wirawan, 2009), masing-masing faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Internal Pegawai.

Faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

2. Faktor-Faktor Lingkungan Internal Organisasi.

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya pegawai. Sebaliknya, jika sistem kompensasi dan iklim kerja organisasi buruk, kinerja karyawan akan menurun. Faktor internal organisasi lainnya misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

3. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi.

Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan beberapa pendapat yang diuraikan di atas dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor internal pegawai atau faktor dalam diri meliputi: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Faktor eksternal meliputi: peluang, dukungan yang diterima, kebudayaan pekerjaan. Faktor lingkungan meliputi keadaan, kejadian, situasi dan peristiwa dalam organisasi serta karakteristik organisasi. Pada penelitian ini kinerja pegawai merujuk pada faktor internal pegawai yang mencakup

kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

Kinerja pegawai memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik, kaitan di antara ketujuh indikator tersebut digambarkan oleh Hersey Blanchard (1996:386) dan Jhonson dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh individu atau organisasi untuk dicapai.

2. Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan, standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai.

3. Umpan Balik

Umpan Balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.

4. Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat digunakan untuk bantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja, kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya, terdapat dua faktor yang menyumbang pada dasarnya adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syaratnya.

2. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta di pihak lain tata cara penyelengarannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi.

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Untuk memahami tentang mutu pelayanan kesehatan, maka perlu memahami dulu tentang pengertian mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan menurut JHACGO (1993). Mutu pelayanan kesehatan adalah ditingkatkannya kesehatan pasien mendekati hasil yang

diharapkan dan mengurangi factor-faktor yang tidak diinginkan Azwar (2010:46). Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelengarannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah berlaku.

Mutu pelayanan kesehatan adalah penampilan yang pantas dan sesuai (yang berhubungan dengan standar-standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan dan ketidakmampuan dan kekurangan gizi (Eko,2001).

Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses, Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk pelayanan dokter, karyawan (Mary R Zimmerman). Mutu pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien dan konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Mutu Pelayanan Kesehatan bersifat Multidemensi Menurut Teori L. D. Brown (Pohan,2006) antara lain:

1. Dimensi Kompetensi Teknis: Dimensi kompetensi teknis menyangkut ketrampilan, kemampuan, penampilan atau kinerja pemberi pelayanan.
2. Dimensi Keterjangkauan atau Akses: Dimensi keterjangkauan atau akses artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat dan tidak terhalang oleh keadaan geografis, social, ekonomi, organisasi dan bahasa.
3. Dimensi Efektivitas: Dimensi Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
4. Dimensi Efisiensi: Sumber daya kesehatan sangat terbatas, oleh karena itu dimensi efisiensi dapat melayani lebih banyak pasien dan masyarakat.
5. Dimensi Kesenambungan: Dimensi Kesenambungan layanan kesehatan artinya pasien harus dapat dilayani sesuai dengan kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi diagnosis dan terapi yang tidak diperlukan.
6. Dimensi Keamanan: Dimensi keamanan harus aman, bagi pasien pemberi pelayanan maupun masyarakat sekitar, layanan kesehatan bermutu harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain.
7. Dimensi Kenyamanan: Kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien/konsumen sehingga mendorong pasien untuk datang kembali

berobat ke tempat tersebut dan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap organisasi layanan kesehatan.

8. Dimensi Informasi: Pelayanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, di mana dan bagaimana layanan kesehatan itu akan atau telah dilaksanakan.
9. Dimensi Ketepatan waktu: Pelayanan Kesehatan harus dilakukan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya tepat (efisien).

10. Dimensi Hubungan Antara Manusia: Dimensi hubungan antara manusia adalah hubungan antara pemberi layanan kesehatan (provider) dengan pasien atau masyarakat (konsumen) antara sesama pemberi pelayanan kesehatan.

Jadi yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, pelayanan yang baik akan baik pula untuk mutu pelayan Kesehatan. Tiap orang tergantung dari latar belakang yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan untuk suatu mutu pelayanan kepada masyarakat.

E. Definisi Variabel

1. Definisi Konsep

a. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku

untuk suatu pekerjaan tertentu bahwa kinerja Pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

b. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelengarannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah berlaku. Mutu pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien dan konsumen ataupun masyarakat.

2. Definisi Operasional

Menurut Husein Umar (2008:125), pengertian definisi oprasional merupakan penentuan suatu *construct* sehingga menjadi variabel maupun variabel-variabel yang dapat diukur.

a. Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai Merupakan suatu hasil yang dicapai oleh para pegawai medis dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaanya di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. Adapun indikator kinerja pegawai yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menurut pendapat menurut Robbins (2016:260), yaitu:

1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan dan pegawai administrasi dalam pencapaian tujuan atau sasaran di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat dengan baik dan berdaya guna.

2) Kuantitas

3) Kuantitas adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja para pegawai yang dapat dinyatakan ukuran angka atau pedoman angka lainnya di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

4) Ketepatan waktu

Tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

5) Efektivitas

Efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat mencapai tujuannya secara efektif.

6) Kemandirian

Kemandirian sebagai sesuatu kesangupan untuk berdiri sendiri dengan keberanian dan tanggung jawab atas segala tingkah laku para pegawai di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat dalam melaksanakan kewajibannya guna memenuhi kebutuhannya sendiri.

b. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat serta di pihak lain tata cara penyelenggaranya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. Adapun indikator mutu pelayanan yang penulis gunakan adalah menurut Teori L. D. Brown (Pohan,2006) adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi Teknis

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja, kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

2. Keterjangkauan atau akses

Keterjangkauan adalah interaksi maksimal masyarakat ke Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat dengan mudah baik dengan sarana transportasi ataupun dengan berjalan kaki.

3. Efisiensi Efisien adalah para pegawai di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat melakukan pekerjaan dengan tepat dan mampu menjalankan tugas dengan cermat, dan berdaya guna.

4. Kenyamanan Kenyamanan merupakan suatu keadaan seseorang pasien merasa sejahtera atau nyaman baik secara mental, fisik maupun sosial ketika berobat di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

5. Ketepatan waktu

Tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan di Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

F. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara atau langkah yang ditempuh dalam mengumpulkan data, meneliti, dan menganalisis data. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dimana di

gunakan karena ada beberapa pertimbangan: *Pertama*, penyelesaian masalah akan lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; *Kedua*, metode ini digunakan secara langsung yang hakekatnya berhubungan antara peneliti dengan responden; *Ketiga*, metode ini lebih peka dan dapat menyesuaikan dengan banyak orang dan pola-pola yang dihadapi Meleong (2009). Penelitian menggunakan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata, data dan perilaku yang di amati.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian melakukan segala aktivitas penelitiannya, termasuk mencari data-data objektif yang digunakan untuk menjawab masalah yang telah ditetapkan. Penentuan lokasi pada penelitian ini dilakukan setelah melihat langsung lokasi penelitian. Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Puskesmas Wosi Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

c. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan peristilahan yang melibatkan tugas-tugas sederhana dalam menjawab pertanyaan dari pedoman wawancara yang dibuat sehingga apapun kegiatan penelitian yang dilakukan tentunya membutuhkan keterlibatan pihak lain.

Menurut Sugiyono (2010), pengertian informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang dingkat. Sukandarumidi (2002), pengertian informan penelitian

adalah orang-orang yang bisa memberikan informasi, dimana informan penelitian tersebut bisa berupa orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti.

Menurut Moleong (2006), definisi informan penelitian adalah individu yang berfungsi dalam memberikan informasi terkait dengan realitas dan kondisi yang menjadi latar belakang dalam rumusan masalah penelitian.

Tabel 1.1 Informan Berdasarkan Jumlah dan Lokasi

No	Informan	Jumlah	Lokasi
1	Kepala Puskesmas	1	Puskesmas Wosi
2	Dokter	1	Puskesmas Wosi
3	Perawat	1	Puskesmas Wosi
4	Bidan	1	Puskesmas Wosi
5	Laboratorium	1	Puskesmas Wosi
6	Gizi	1	Puskesmas Wosi
7	Tu Puskesmas	1	Puskesmas Wosi
8	Farmasi	1	Puskesmas Wosi
Total Informan		8	

Sumber: Intepretasi peneliti, 2023

d. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2000: 134), instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Obyek yang diteliti sehingga dapat diperoleh data dan informasi dilapangan Penelitian lapangan dilakukan dengan teknik:

1. Data Primer

- a. Observasi yaitu peneliti mengamati langsung fenomena-fenomena dilapangan sekaligus menguji kebenaran dari jawaban responden pada saat melakukan wawancara (Ridwan, 2004:104).
- b. Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan (data dan informasi) untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dan responden dengan menggunakan *interview guide* (paduan wawancara)

2. Data Sekunder

- a. Data dokumen, dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen terkait topik penelitian, dokumen tersebut dapat berupa surat, arsip foto, notulen rapat, jurnal, buku harian, dan lain-lain.

e. Teknik Pengolahan Data

Tekniik pengolahan data merupakan proses atau cara yang digunakan untuk memperoleh informasi. Adapun menurut Jhon Tukey istilah teknik menganalisis data penelitian adalah prosedur untuk menganalisis data. Analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:20) terdiri dari tiga tahapan model antara lain:

1) Reduksi Data

Data-data mentah sebagai hasil wawancara dan obseravsi dicatat secara cermat serta rinci sehingga menjadi suatu catatan dilapangan tersebut dituangkan dalam uraian dan laporan yang jelas dan terperinci. Selanjutnya laporan ini direduksi dan dirangkum dipilih hal-hal pokok,

difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema dan polanya. Reduksi data adalah pola yang berlangsung secara terus menerus dengan cara menajamkan dan mengolompokkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data.

2) Tahap Penyajian Data

Hasil dari analisa akan disajikan secara deskriptif dan dengan memberikan pemahaman terhadap fenomena yang terjadi. Deskriptif mempunyai pengertian menggambarkan fenomena yang terjadi. Deskripsi mempunyai pengertian menggambarkan fenomena yang terjadi secara lengkap sehingga pembaca tanpa melihat objek mampu memahami objek studi. Pemahaman berarti memberikan gambaran mengenai alasan-alasan yang melatar belakangi perilaku individu yang saling berinteraksi dengan penyajian data secara deskripsi kiranya mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap para pembaca.

3) Tahap Kesimpulan Dan Verifikasi

Kesimpulan yang ditarik berdasarkan data-data yang telah diolah sebelumnya harus dapat menjawab permasalahan yang diangkat pada tahap ini peneliti selalu meneliti uji kebenaran terhadap setiap makna yang muncul dari data diklarifikasikan kembali baik dengan informan lapangan baik dengan diskusi lapangan maupun diskusi dengan pembimbing. Apabila hasil klarifikasi kembali baik dengan informan lapangan baik dengan diskusi lapangan maupun diskusi

dengan pembimbing kesimpulan di atas, maka pengumpulan data untuk komponen itu dapat dihentikan.

f. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif yaitu analisis data yang berasal dari data-data yang terjaring dari proses pengumpulan data, yaitu rekam & catat, tinjauan pustaka, wawancara, serta partisipasi. Teknik analisis data kualitatif ialah teknik analisis yang berfokus pada data-data yang bersifat kualitatif. Pada teknik analisis data kualitatif menganalisis atau membahas mengenai konsep-konsep suatu permasalahan dan tidak disertai data-data berupa angka-angka.

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian karena dari analisis ini akan diperoleh temuan, baik temuan substantive maupun formal. Selain itu, analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis. (Gunawan 2013:209). Pada hakikatnya, analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode / tanda, dan mengategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan focus atau masalah yang ingin dijawab melalui serangkaian aktivitas tersebut. Data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa.

Menurut Lexy J. Moleong, teknik analisis data adalah kegiatan analisis di penelitian dengan memeriksa seluruh data dari berbagai

instrumen penelitian, seperti catatan, dokumen, hasil tes, rekaman. Pada kegiatan ini agar data lebih mudah buat kita pahami sehingga bisa memperoleh suatu kesimpulan.