

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KESEHATAN
DI UPT PUSKESMAS OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA
KOTA KUPANG
SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



OLEH :

MARTINA MARTA

No. Reg: 42118036

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Martina Marta
No. Regis : 42118036
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”** adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Bapak Yohanes K. Ethelbert S,Fil, MPA** selaku Pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Martina Marta

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KESEHATAN
DI UPT PUSKESMAS OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA
KOTA KUPANG

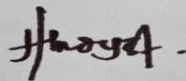
Diajukan Oleh

Martina Marta

No. Reg: 42118036

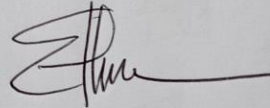
Diterima dan disetujui oleh:

PEMBIMBING I



(Dr. Indrivati, S.IP, M.Si)

PEMBIMBING II



(Yohanes K. Ethelbert S.Fil, MPA)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Selasa** Tanggal **02 Agustus 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Martina Marta
Nomor Registrasi : 421 18 036
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

[Handwritten signatures of the examiners]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
 Penguji II = 80
 Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 80

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
 Dekan

 Dr. Marijanus Kleden, M.Si

Kupang, 02 Agustus 2022
Ketua Tim Penguji,

[Handwritten signature of Dr. Indriyati, S.IP, M.Si]
 Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

MOTTO

“SEBAB AKU INI MENGETAHUI RANCANGAN-RANCANGAN APA YANG ADA PADA-KU MENGENAI KAMU, DEMIKIANLAH FIRMAN TUHAN, YAITU RENCANGAN DAMAI SEJAHTERA DAN BUKAN RANCANGAN KECELAKAAN, UNTUK MEMBERIKAN KEPADAMU HARI DEPAN YANG PENUH HARAPAN”.

(Yeremia 29:11)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapa Laurensius Laka dan Mama Maria Kensiana yang tercinta, terima kasih atas doanya selama proses pendidikan saya.
3. Semua anggota keluarga terima kasih atas doa dan dukungannya kepada penulis dalam menempuh pendidikan tinggi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis dalam perjuangan menyusun skripsi ini guna memenuhi sebagian syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis sangat berterima kasih bahwa berkat bantuan berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, meskipun penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu sebagai rasa syukur perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung menempuh pendidikan tinggi di Unwira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat bergabung dalam keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik yang telah menerima penulis sebagai salah satu dari mahasiswa jurusan Administrasi Publik Fisip Unwira Kupang.

4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yohanes K. Ethelbert S.Fil, MPA selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran banyak memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M.Si dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si, selaku pembahas dan penguji yang telah memberikan masukan berharga untuk semakin menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya sebagai bekal kepada penulis selama perkuliahan.
7. Seluruh staf Tata Usaha Fisip Unwira Kupang yang telah membantu dan melayani segala urusan administrasi bagi penulis khususnya Ibu Lili selaku Tata Usaha Program Studi Administrasi Publik.
8. Kedua orang tua (Bapa Laurensius Laka dan Mama Maria Kensiana) yang telah mencintai, mendidik, mendukung, serta membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada semua anggota keluarga terlebih khusus kepada Oma Rebo, Oma Legur, Mama Jus, Bapa Yanto, Om Iko yang telah membantu, mendoakan, memberikan motivasi serta nasihat kepada penulis dalam menempuh gelar Sarjana Administrasi Publik.
10. Kepada Gun Juma terima kasih yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.

11. Kepada semua teman dan sahabat penulis khususnya Okta, Any, Eni dan Angel yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama ini.

Tidak lupa pula penulis haturkan penghargaan dan limpah terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang dengan caranya masing-masing telah membantu penulis untuk dapat mengawali, menjalani dan mengakhiri tulisan ini. Semoga Tuhan memberkati segala usaha dan karyamu semua.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, penulis sangat terbuka untuk segala kritik, usul, saran dan perbaikan demi menyempurnakan tulisan ini.

Kupang,

2022

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang”. Penelitian ini mengkaji indikator kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai berdasarkan masalah empirik yaitu mengenai persoalan penampilan pegawai Puskesmas Oesapa yang kurang baik dan keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pegawai dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang.

Untuk mengukur Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Oesapa maka penelitian ini menggunakan teori menurut Bernardin & Russel (2003:75) yaitu Indikator Kinerja Pegawai serta teori Mangkunegara (2007:67) yaitu Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Kepala UPT Puskesmas Oesapa, Dokter Umum, Dokter Gigi, Tenaga Gizi dan Pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di UPT (Unit Pelaksana Teknis) Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang dapat dikatakan cukup baik namun ada beberapa hal yang belum maksimal. Yang pertama mengenai kualitas, dapat dilihat dari aspek tangible dalam hal sarana dan prasarananya yaitu masih kurangnya tempat duduk yang menyebabkan banyak pasien yang datang menunggu giliran pelayanan kesehatan sambil berdiri disetiap ruangan poli. Hal kedua mengenai ketepatan waktu yaitu belum optimal dapat dilihat dari adanya masyarakat yang masih mengeluh mengenai lambannya pegawai dalam melayani pasien di UPT Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Kesehatan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II LANDASAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Konsep Kinerja	13
2.2.1 Pengertian Kinerja	13
2.2.2 Teori Kinerja	14
2.3 Kinerja Pegawai	14

2.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai	14
2.3.2 Indikator Kinerja Pegawai	15
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja pegawai	17
2.3.4 Penilaian Kinerja	17
2.4 Konsep Pelayanan	19
2.4.1 Asas Pelayanan	20
2.4.2 Prinsip Pelayanan	22
2.4.3 Ciri-Ciri Pelayanan	23
2.5 Pelayanan Publik	24
2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik	24
2.5.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	24
2.6 Pelayanan Kesehatan	27
2.6.1 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan	30
2.6.2 Tingkat Pelayanan Kesehatan	32
2.6.3 Tujuan Pelayanan Kesehatan	34
2.6.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan	34
2.7 Pusat Kesehatan Masyarakat	36
2.7.1 Pengertian Puskesmas	36
2.7.2 Upaya Pelayanan Kesehatan Puskesmas	38
2.8 Kerangka Alur Pikir Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	42
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Informan	42
3.4 Fokus Penelitian	43
3.5 Sumber Data	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	47

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.2 Visi dan Misi Pembangunan Kesehatan	50
4.2.1 VISI	50
4.2.2 MISI	50
4.3 Strategi Untuk Mencapai Tujuan	50
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi	52
4.5 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan	55
4.6 Tenaga Kesehatan	56
4.7 Jadwal Pelayanan Puskesmas Oesapa	57
4.8 Alur Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Oesapa	58

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	59
5.2 Pembahasan hasil Penelitian	65
5.2.1 Indikator Kinerja Pegawai	65
5.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	74

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2018-2021	6
Tabel 2.Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.Distribusi Tenaga Kesehatan Puskesmas Oesapa Tahun 2020	56
Tabel 4.Jumlah Program Pelayanan Kesehatan Puskesmas Oesapa	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.Kerangka Alur Pikir Penelitian	41
Gambar 2.Alur Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Oesapa	58
Gambar 3.Ruangan Tunggu	67
Gambar 4.Loket Pendaftaran	67
Gambar 5.Tempat Parkir Kendaraan Roda 2	67
Gambar 6.Mobil Ambulance Puskesmas Oesapa	67
Gambar 7.Papan Alur Pelayanan, CCTV dan Jam Dinding	68
Gambar 8.Kotak Sampah	68
Gambar 9.Kotak Saran	68
Gambar 10.Ruang Farmasi	68
Gambar 11.Ruang Administrasi	68
Gambar 12.Kondisi Pasien Saat Menunggu Pelayanan Kesehatan	69
Gambar 13.Kegiatan Pelayanan Imunisasi dan Vaksinasi	72
Gambar 14.Kegiatan Pelayanan KB(Keluarga Berencana)	72
Gambar 15.Penampilan Para Pegawai di UPT Puskesmas Oesapa	75
Gambar 16.Pemberian Reward kepada Tenaga Apoteker	77