



## **Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah Berdasarkan Persepsi Pengguna Layanan**

### ***Performance Analysis of Kebayakan Health Center Employees in Central Aceh District Based on Service User Perceptions***

**Defri Yulianti\*, Siti Aisyah & Cut Khairani**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Terbuka, Indonesia

#### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kinerja pegawai pada Puskesmas Kebayakan dan faktor yang memengaruhinya, serta upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan total sampel berjumlah 100 orang yang terdiri dari 10 orang pegawai puskesmas, 10 orang pasien, dan 80 orang masyarakat Kecamatan Kebayakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Puskesmas Kebayakan berdasarkan aspek produktifitas dan aspek kualitas pelayanan pegawai sudah sangat baik, aspek *responsiveness* masih membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan daya tanggap pegawai, aspek *responsibilitas* ditemukan bahwa masyarakat puas terhadap kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan aspek *akuntabilitas* juga dinilai telah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu faktor kemampuan dimana adanya pengalaman kerja pegawai yang bertahun-tahun menangani pasien serta penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan dan pendidikan secara signifikan mampu meningkatkan kinerja. Sedangkan faktor motivasi ditemukan kurang memberi pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Selanjutnya, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dikaji dari tiga faktor, yaitu faktor pemberian harapan dengan cara diberikan insentif jasa medik yang bergantung pada jumlah kunjungan pasien, faktor pengembangan dengan mendapatkan promosi jabatan, dan faktor komunikasi melalui motivasi rutin setiap rapat kerja.

**Kata Kunci:** Kinerja; Pegawai; Pelayanan Kesehatan

#### **Abstract**

*This study aims to analyze employee performance at the Kebayakan Health Center and the factors that influence it, as well as what efforts are made to improve employee performance. This research uses qualitative methods, with a total sample of 100 people consisting of 10 health center employees, 10 patients, and 80 people from the Kebayakan sub-district community. The results showed that the performance of Kebayakan Health Center employees based on productivity aspects and aspects of employee service quality was very good, responsiveness aspects still needed improvement to improve employee responsiveness, and responsibility aspects found that the community was satisfied with the performance of employees who were by applicable regulations, and accountability aspects were also considered to have provided satisfaction to the community. Factors that are very influential in improving employee performance are ability factors, where the work experience of employees who have handled patients for years and the placement of employees following their abilities and education can significantly improve performance. Meanwhile, the motivation factor was found to have less influence on improving employee performance. Furthermore, the efforts made to improve employee performance are examined from three factors: the providing expectations factor by providing medical service incentives that depend on the number of patient visits, the development factor by getting a promotion, and the communication factor through the supervisor.*

**Keywords:** Performance; Employees; Health Services

**How to Cite:** Yulianti, D. Aisyah, S. & Khairani, C. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah Berdasarkan Persepsi Pengguna Layanan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(1) 2024: 112-119,



## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, menegaskan bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Agustina, 2015). Kebijakan ini penting untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh akses yang adil dan setiap orang seharusnya memperoleh perlakuan yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan, tanpa ada diskriminasi yang disebabkan oleh ras, suku, warna kulit, status sosial serta jabatan seseorang (Koswara, 2018). Setiap orang berhak memperoleh tindakan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif yang baik dan tepat dalam pelayanan kesehatan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh setiap warga negara (Rembet, 2020).

Demikian pula, berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 5 ayat 2, menyatakan bahwa setiap pegawai dalam melaksanakan tugas selain harus memiliki kedisiplinan yang tinggi juga harus didukung dengan kemampuan kerja yang baik, karena setiap orang berhak mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas (Stefani, 2015). Sesuai dengan data Puskesmas Kebayakan, rata-rata kunjungan pasien pada tahun 2022 sebanyak 51.456 Jiwa, atau 4.200 jiwa perbulannya. Banyaknya kunjungan masyarakat ke Puskesmas Kebayakan baik untuk berobat maupun meminta rujukan mengharuskan setiap pegawai memiliki kinerja yang baik. Kinerja pegawai yang baik juga akan berdampak pada kinerja lembaga itu sendiri. Susilo (dalam Daonil, Irpan, & Yunan, 2022) menjelaskan bahwa kinerja seorang pegawai baru dapat terlihat apabila ada standar yang menjadi ukuran terhadap kinerja tersebut, dan organisasi ataupun seseorang tidak bisa menilai kinerja pegawai apabila tidak ada standar pengukuran kinerja.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan pada Puskesmas Kebayakan, terlihat beberapa pegawai yang masih kurang disiplin dengan adanya pegawai yang datang terlambat masuk kerja dari jam kerja yang telah ditetapkan, dimana peraturan jam kerja aparatur sipil negara adalah pukul 08.00 WIB. Hal ini dapat mengakibatkan mengurangi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menghambat tujuan organisasi, sebagaimana diungkapkan oleh Prawirosentono (2008) bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang diperoleh seorang pegawai atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi dengan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Sebagaimana terlihat pada Tabel 1, berdasarkan rekapitulasi absen dari Januari hingga Desember 2022, terlihat bahwa lebih dari 50% pegawai tidak mengikuti apel pagi yang dilaksanakan mulai dari hari senin sampai kamis. Demikian pula, hari kerja mulai dari hari senin hingga jumat, tercatat ketidakhadiran rata-rata yaitu 50% setiap harinya yang tidak mengikuti apel pagi.

**Tabel 1. Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Puskesmas Kebayakan Tahun 2022.**

Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah hari kerja/Bulan	Tingkat Kehadiran			
			Sakit	Izin	Alpha	Tidak Apel Pagi
Januari	138	22	92	90	140	1540
Februari	138	18	86	21	98	1518
Maret	138	19	74	25	24	702
April	138	18	21	14	10	780
Mei	138	13	-	6	8	420
Juni	138	21	15	74	80	2244
Juli	138	21	46	138	37	1365
Agustus	138	22	4	45	42	1528
September	138	22	20	68	28	1486
Oktober	138	20	42	104	22	1320
November	138	22	54	54	14	1620
Desember	138	22	18	60	18	1540

Sumber: Puskesmas Kebayakan, 2023

Berdasarkan survey sementara, terdapatnya pengunjung yang merasa tidak puas akibat layanan yang diberikan oleh petugas dengan alasan merasa diacuhkan, merasa tidak dilayani dengan baik, kesopanan yang kurang, dan keramahan yang masih sangat kurang kepada pasien. Terlihat pula rendahnya kualitas kerja dari petugas yang ditunjukkan oleh keluhan masyarakat dengan waktu tunggu yang terlalu lama, rendahnya kualitas pelayanan bukan karena sumber daya yang kurang secara kuantitas melainkan pengendalian dan perencanaan pegawai yang kurang baik di dalam organisasi sebagaimana yang dijelaskan oleh Manulang (1992) bahwa kualitas pelayanan tidak semata mata ditentukan oleh jumlah sumber daya manusia yang tersedia namun juga ditentukan oleh seberapa baik kualitas sumber daya yang berperan dalam perencanaan dan pengendalian di dalam suatu organisasi.

Dwiyanto (2006) mengemukakan terdapat beberapa indikator dalam mengukur kinerja, yaitu: 1) Produktivitas, 2) Kualitas Pelayanan, 3) Responsivitas, 4) Responsibilitas, dan 5) Akuntabilitas. Sementara Priansa (2017) mengungkapkan bahwa tujuan organisasi hanya diraih apabila didukung oleh setiap unit kerja yang berada didalam organisasi tersebut. Untuk dapat meningkatkan kinerja dapat dilakukan upaya, yaitu: 1) Pemberian Harapan, 2) Pengembangan, dan 3) Komunikasi.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi dari pengguna layanan, serta menganalisis faktor-faktor yang harus ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian dengan metode kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data berupa gambar dan kata-kata. Data tersebut diperoleh melalui wawancara, observasi, video, foto dan dokumentasi lainnya (Moleong, 2017). Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk menggali suatu permasalahan dan arah kebijakan yang akan dirumuskan serta mengevaluasi *output* dan dampak kebijakan. Gambaran dari objek penelitian yang diamati adalah mengenai kinerja Pegawai Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Sumber informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terbagi atas beberapa kelompok, yaitu: Sumber data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Marzuki, 1995). Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dan dikumpulkan langsung dari informan baik hasil wawancara, kuisisioner ataupun observasi. Sumber data sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain (Marzuki, 1995). Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini diambil dari buku penunjang, pedoman wawancara dan data hasil kuisisioner yang berkaitan dengan fokus penelitian. Semua data tersebut berisi deskripsi tentang Kinerja Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah.

Adapun instrument penelitian adalah dengan wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kecamatan Kebayakan. Total responden berjumlah 20 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Tengah, Kepala Puskesmas Kebayakan, pegawai Puskesmas Kebayakan, pasien yang datang ke Puskesmas Kebayakan, dan 80 orang masyarakat yang bertempat tinggal sekitar Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah dengan pemilihan terhadap responden wawancara menggunakan teknik *purposive sampling*. Jogiyanto (2014) menjelaskan bahwa *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel penelitian berdasarkan kriteria tertentu, dimana dalam penelitian ini kriteria yang ditetapkan adalah pengunjung puskesmas yang telah lebih dari dua kali melakukan kunjungan ke Puskesmas Kebayakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Kebayakan

Kinerja pegawai Puskesmas Kebayakan secara keseluruhan sangat memuaskan masyarakat, walaupun masih ada beberapa hal yang memerlukan perbaikan, namun hal tersebut tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pegawai Puskesmas Kebayakan.

#### 1. Produktifitas

Menurut Dwiyanto (2006), produktifitas adalah bagaimana bekerja dengan efektif dan efisien, bagaimana dalam bekerja tersebut setiap pegawai mampu memanfaatkan waktu sebaik mungkin dalam menghasilkan output yang tinggi. Berdasarkan hasil kuisisioner terhadap 80 orang masyarakat Kecamatan Kebayakan, 90% masyarakat merasa puas terhadap produktifitas pegawai dan 10 % merasa biasa saja, serta wawancara dengan beberapa pasien dan juga petugas kesehatan di puskesmas, didapatkan bahwa kinerja pegawai Puskesmas Kebayakan ditinjau dari aspek produktifitas sudah sangat tinggi. Hal ini berdasarkan jumlah pasien yang terus bertambah setiap tahun, bahkan untuk konsultasi dan berobat dengan dokter harus antri bergiliran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dari suatu organisasi dapat dilihat dari kerapian pegawai, keramahan pegawai, sopan santun serta memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun pasien. Berdasarkan hasil kuisisioner penelitian terhadap 80 orang masyarakat Kecamatan Kebayakan, ditemukan bahwa kerapian kerja pegawai Puskesmas Kebayakan mendapat nilai 88% dari masyarakat yang merasa sangat puas dan 12% merasa tidak puas, baik kerapian dalam berpakaian maupun kerapian dalam bekerja. Hal ini dinilai sudah sangat baik dan memberikan kesan yang sangat pantas. Demikian juga halnya dengan sopan santun, walaupun berdasarkan hasil wawancara masih terdapat satu atau dua orang yang mengeluhkan sopan santun, namun secara keseluruhan tingkat kesopanan sudah sangat baik.

#### 3. Daya Tanggap

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kebayakan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam merespon setiap kebutuhan yang diperlukan oleh pasien masih kurang baik dimana terdapatnya pasien yang mengeluhkan pelayanan yang masih kurang tanggap. Hal ini juga ditandai dengan hasil kuisisioner terhadap 80 orang masyarakat Kecamatan Kebayakan yang masih ada yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas yaitu sebesar 10% masih merasa *responsiveness* pegawai masih belum memuaskan masyarakat.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan bentuk pelayanan yang tidak melanggar ketentuan dan pelaksanaannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Levine (dalam Sembiring, 2012) bahwa responsibilitas merupakan pelayanan publik yang diberikan dengan tidak melanggar ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan administrasi yang benar. Pemberian pelayanan yang adil kepada masyarakat dengan tidak adanya diskriminasi terhadap suatu golongan dan masyarakat tertentu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, kinerja pegawai pada Puskesmas Kebayakan dalam melaksanakan pelayanan berdasarkan responsibilitas dinilai sudah sangat memuaskan. Hal ini berdasarkan hasil kuisisioner dimana 100% masyarakat Kecamatan Kebayakan merasa sangat puas akan aspek responsibilitas.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan tanggung jawab pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Sebagaimana diungkapkan oleh Mardiasmo (2009), mengartikan akuntabilitas sebagai bentuk tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan pemerintah kepada pemberi

amanah. Pada Puskesmas Kebayakan, berdasarkan pantauan dinyatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap pelaksanaan kegiatan memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang didasarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. SOP merupakan panduan dan pegangan yang dijadikan acuan dalam melaksanakan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditandai dengan 80 orang masyarakat Kecamatan Kebayakan merasa sangat puas akan kinerja pegawai berdasarkan aspek akuntabilitas.

### Faktor Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Kebayakan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja Pegawai Puskesmas Kebayakan yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta adanya motivasi tambahan bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

#### 1. Kemampuan

Faktor yang paling mempengaruhi kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diketahui jumlah pegawai Puskesmas Kebayakan sebanyak 136 orang yang terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan, sebagaimana terlihat pada Tabel 2, membuat manajemen Puskesmas leluasa dalam menempatkan pegawai pada berbagai bidang pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dinyatakan bahwa kemampuan pegawai sudah sangat baik. Penempatan pegawai sudah sesuai dengan kemampuannya masing masing serta sesuai dengan pendidikan, baik formal maupun melalui pelatihan yang telah diikuti, dan pengalaman kerja. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Hasibuan (2003) bahwa kemampuan kerja merupakan hasil yang dicapai dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan pengalaman, kecakapan serta kesungguhan. Hasil penelitian dari (Widianti et al., 2018) juga menyatakan bahwa pegawai yang tidak ditempatkan sesuai dengan keahliannya dapat menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal.

Tabel 2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.

No.	Pendidikan	Jumlah
1	Dokter Umum	4
2	S2	0
3	S1	42
4	DIV	18
5	DIII	49
6	D1	12
7	SLTA	10
8	SLTP	1
<b>Jumlah</b>		<b>136</b>

Sumber: Puskesmas Kebayakan 2024

#### 2. Motivasi

Hasibuan (2003) menjelaskan bahwa motivasi merupakan dorongan atau menggerakkan. Motivasi adalah dorongan yang berasal dari sendiri ataupun dari luar, dimana motivasi diberikan untuk dapat meningkatkan kinerja. Menurut Sedarmayanti (2015), ada beberapa indikator motivasi yaitu gaji, supervisi, hubungan kerja, pengakuan dan penghargaan, dan keberhasilan. Berdasarkan hasil wawancara, upaya yang dilakukan untuk memotivasi pegawai adalah dengan pemberian arahan setiap adanya rapat dan kesempatan, yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas. Namun demikian, diketahui tidak ada pemberian penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan tidak ada penghargaan terhadap karir bagi yang memiliki kinerja yang sangat baik. Hal ini dapat berakibat menurunnya motivasi kerja karena kurangnya dorongan yang bersifat dari luar. Pemberian penghargaan selain dapat meningkatkan kinerja juga dapat mempertahankan kinerja pegawai dalam waktu yang cukup lama. Sebagaimana diungkapkan oleh Hasibuan (2014) bahwa tujuan motivasi adalah utk mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan dan meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.

Berdasarkan poin diatas, maka dengan demikian factor utama yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan pegawai yang sangat handal dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kebayakan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kemampuan pegawai didasari atas penempatan pegawai yang sesuai dengan kemampuan masing masing pegawai pada bidang yang ditekuni sesuai dengan latar belakang pendidikan serta pengalaman kerja yang telah mereka miliki. Hal ini membuat kemampuan pegawai sudah sangat terampil.

Di sisi lain, faktor motivasi didapati tidak begitu berpengaruh terhadap kinerja pegawai, karena motivasi yang yang diberikan adalah arahan-arahan yang diberikan atasan kepada bawahan setiap ada rapat-rapat di Puskesmas Kebayakan. Motivasi diberikan untuk memberikan semangat kerja yang turun, sehingga dengan adanya motivasi semangat kerja pegawai dapat bertambah dalam mengeluarkan seluruh kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja**

Priansa (2017) mengungkapkan bahwa tujuan organisasi dapat diraih apabila didukung oleh setiap unit dalam organisasi tersebut. Upaya yang dilakukan pada Puskesmas Kebayakan adalah dengan pemberian harapan, pengembangan karir, serta komunikasi antara atasan dan bawahan.

#### **1. Pemberian Harapan**

Pegawai Puskesmas Kebayakan, selain gaji bulanan yang diperoleh rutin setiap bulannya, juga memperoleh jasa medik yang berbentuk insentif, yang besarnya bergantung pada jumlah kunjungan pasien. Semakin banyak pasien yang berkunjung, maka semakin besar jasa medik yang diperoleh.

#### **2. Pengembangan**

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa sangat jarang atau bahkan hampir tidak ada pegawai pada Puskesmas Kebayakan yang mendapatkan promosi jabatan. Hal tersebut disebabkan karena hampir seluruh pegawai Puskesmas Kebayakan merupakan Pejabat Fungsional, sedangkan untuk mendapatkan promosi jabatan haruslah pegawai dengan jabatan struktural.

#### **3. Komunikasi**

Upaya peningkatan kinerja yang terakhir adalah dengan komunikasi. Komunikasi yang dilakukan adalah adanya rapat yang dilakukan setiap awal bulan untuk melakukan evaluasi kegiatan serta mengevaluasi seluruh pelaksanaan program pada Puskesmas Kebayakan. Priansa (2017) menjelaskan bahwa upayan peningkatan kinerja melalui komunikasi adalah dengan memberikan arahan yang diberikan atasan kepada terhadap pekerjaan yang dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa proses komunikasi telah berjalan sangat baik. Setiap ada rapat, Kepala Puskesmas Kebayakan selalu memberikan masukan serta arahan dalam upaya meningkatkan kinerja.

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pegawai Puskesmas Kebayakan berdasarkan pada ketiga indikator diatas, diketahui bahwa upaya peningkatan kinerja melalui pemberian harapan tidak dapat maksimal diberikan, karena pemberian harapan melalui jenjang karir tidak dapat dilaksanakan. Pemberian harapan hanya dapat diberikan melalui adanya kompensasi melalui dana jasa medik yang diberikan setiap bulan, dan besaran tersebut sangat bergantung pada banyaknya kunjungan pasien ke Puskesmas Kebayakan.

Indikator komunikasi merupakan upaya pengembangan yang berjalan dengan baik di Puskesmas Kebayakan. Namun, upaya peningkatan kinerja melalui komunikasi dibutuhkan kemampuan berbicara yang baik dari atasan untuk mempengaruhi bawahan agar dapat bekerja

dengan maksimal, serta penyampaian yang dilakukan harus dapat diterima oleh seluruh pegawai.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis kinerja pegawai Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah berdasarkan persepsi pengguna layanan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kinerja pegawai pada Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah berdasarkan persepsi pengguna layanan, jika dilihat dari Aspek produktifitas dinilai yang sudah sangat memuaskan masyarakat. Dari Kualitas pelayanan pegawai yang dinilai dari indikator keramahmatan, kerapian dan kesopanan sudah sangat memuaskan masyarakat. Dari Aspek *responsiveness* yaitu daya tanggap dinilai masih kurang memuaskan masyarakat dimana masih adanya masyarakat yang terabaikan dan kurang pedulinya pegawai dengan masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Kebayakan. Dari Aspek *responsibilitas* yang dinilai berdasarkan pelayanan yang sesuai dengan prinsip keadilan serta sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku ditemukan sudah sangat memuaskan masyarakat. Dari Aspek *akuntabilitas* berdasarkan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku juga sudah sangat memuaskan masyarakat Kecamatan Kebayakan. Faktor yang mempengaruhi kinerja, berdasarkan pada Faktor kemampuan, ditemukan sangat mempengaruhi kinerja dimana dengan jumlah pegawai yang sangat banyak dan ditempatkan sesuai dengan kemampuan pegawai dan pengalaman yang baik, faktor ini memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kinerja Pegawai Puskesmas Kebayakan. Dari Faktor komunikasi melalui motivasi yang diberikan pada setiap ada rapat dan evaluasi akhir bulan ditemukan kurang memberi peran yang dominan dibandingkan dengan faktor kemampuan pegawai dalam meningkatkan kinerja di Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut: 1) Untuk meningkatkan ketanggapan pegawai dapat dengan menambahkan jumlah pegawai yang menangani pasien di bagian depan sehingga anggapan bahwa pegawai tersebut diabaikan atau tidak ditindaklanjuti dapat dicegah. Demikian pula, kedepannya peneliti menyarankan agar meningkatkan keadilan dalam memberikan pelayanan termasuk pada hal antrre, agar setiap pasien dapat melaksanakan budaya antrre yang baik. 2) Diketahui factor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan dan faktor komunikasi. Faktor kemampuan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, namun seiring perkembangan teknologi dan juga perkembangan dunia kesehatan yang semakin maju, peningkatan kemampuan pegawai dapat dilakukan dengan mengikutsertakan para pegawai pada berbagai pendidikan dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, B. (2015). Kewenangan Pemerintah Dalam Perlindungan Hukum Pelayanan Kesehatan Tradisional Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 32(1), 82-98.
- Daonil, D., Irpan, A., & Yunan, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Explanatory di Puskesmas Bekasi. *Jurnal Intent: Jurnal Industri Dan Teknologi Terpadu*, 5(1), 105-119.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Hasibuan, H. M. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi). Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (14th ed.). Bumi Aksara.
- Jogiyanto, H. (2014). *Metode Penelitian Bisnis* (6th ed.). BPFE Yogyakarta.
- Koswara, I. Y. (2018). Perlindungan Tenaga Kesehatan dalam Regulasi Perspektif Bidang Kesehatan Dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Sistem Jaminan Sosial. *Jurnal Hukum POSITUM*, 3(1), 1-18.
- Manulang, M. (1992). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Gajah Mada University Press.
- Mardiasmo, M. (2009). *Akuntabilitas Sektor Publik*. Andi.
- Marzuki. (1995). *Metodologi Riset*. BPFE.

**Yulianti, D. Aisyah, S. & Khairani, C., Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah Berdasarkan Persepsi Pengguna Layanan**

- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Revisi)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE Yogyakarta.
- Priansa, D. J. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Alfabeta.
- Rembet, D. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. *Lex Et Societatis*, 8(2).
- Sedarmayanti, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Sembiring, M. (2012). *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Fokusmedia.
- Stefani, E. (2015). *Tinjauan Yuridis Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu Menurut Pasal 5 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Berkaitan Dengan Kekecewaan Pasien Terhadap Perilaku Dokter*. UAJY.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Widianti, R. F., Noor, H. M., Kala, R., & Linggi, M. S. (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 185-198.