



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

## **ANALISIS KINERJA TENAGA KESEHATAN PADA UPTD KESEHATAN PUSKESMAS KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Shindi Sandra**

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi  
Email : [sindysandra0699@gmail.com](mailto:sindysandra0699@gmail.com)

### **Abstrak**

*Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang dimana puskesmas di tuntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang harus diberikan harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dapat mejadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang diberikan kepada orang lain yang di selenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Upaya peningkatan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas sangat penting karena adanya berbagai aspek yang berhubungan dengan upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, bagaimana Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan data yang dilakukan yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Untuk mengetahui kinerja tenaga kesehatan sudah berjalan dengan baik ada dua indikator ukuran kinerja yaitu: kemampuan dan motivasi. Hasil penelitian kinerja Tenaga Kesehatan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gunung Toar baik.*

**Kata kunci : Kinerja Tenaga Kesehatan**

### **Abstract**

*Puskesmas is one of the government agencies that plays an important role in providing health services to the community, where puskesmas are required to improve the quality of performance in providing services to the community. The services that must be provided must be able to provide satisfaction to the community so that it can be used as an assessment material for service elements that still need improvement and become a driving force for each service provider unit to improve service quality. Because service is a process of fulfilling needs through activities provided to other people which are held individually or jointly in an organization that aims to maintain and improve the welfare of the community. Efforts to improve the performance of health workers in health centers are very important because of various aspects related to efforts to improve health services. This study aims to determine how the performance of health workers at the Puskesmas Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. The techniques used in data collection are interviews, observation, documentation and triangulation. To determine*



*the performance of health workers has been going well, there are two indicators of performance measures, namely: ability and motivation. This results of the research on the performance of health workers at the UPTD of the Puskesmas Gunung Toar District were good.*

**Keywords: Performance of Health Workers**

## **1. PENDAHULUAN**

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang dimana puskesmas di tuntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang harus diberikan harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang diberikan kepada orang lain yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang berbunyi setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

Upaya peningkatan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas sangat penting karena adanya berbagai aspek yang berhubungan dengan upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, yang berbunyi menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan masyarakat. Puskesmas dalam melaksanakan fungsinya dapat mewujudkan empat misi pembangunan kesehatan yaitu menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan, mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat serta lingkungan. Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja tenaga kesehatan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Dengan mengandalkan kemampuan dan keterampilan seseorang termasuk beban kerja, sumber daya dan lingkungan kerja motivasi seseorang sangat berpengaruh pada kinerjanya, motivasi ini dapat dipengaruhi oleh tingkat dan macam kebutuhan seseorang.

Saat ini masyarakat semakin kritis dalam menilai dan memberi argumen tentang pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan pada umumnya. Sebagai contoh di berbagai media massa pun beredar berbagai macam berita



tentang buruknya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau pun puskesmas yang dimulai dari kurangnya fasilitas, kurang tanggapnya pelayanan kesehatan dan kurang handalnya pelayanan kesehatan dalam menangani pasien. Ketidakpastian biaya atas layanan juga banyak dikeluhkan masyarakat padahal biaya tersebut kebanyakan sudah ditetapkan melalui peraturan daerah. Namun banyak yang tidak tersosialisasi dengan baik. Selain itu sebagian masyarakat juga mengeluhkan kemampuan petugas dianggap kurang cakap dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Kondisi ini semakin diperparah dengan bangunan tempat layanan publik yang kurang banyak.

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gunung Toar sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang ada di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, tepatnya di desa Petapahan. Sebagai salah satu Puskesmas yang beroperasi di Kecamatan Gunung Toar, tentunya masih banyak kekurangan-kekurangan dalam rangka memberi pelayanan yang berkualitas. Hal ini terlihat dari adanya keluhan masyarakat yang mengaku bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik untuk pelayanan pasien. Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur kinerja tenaga kesehatan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan keburukan Puskesmas. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara**

Menurut Sondang (2010:13) menjelaskan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan itu ada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Prajudi (2010:24) Administrasi Negara adalah administrasi dari Negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut Waldo (2010:24) Administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintahan.



Administrasi menurut Daryanto (2011:7) Administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Ali (2011:19), Secara terminologi Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dan penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan dinamikanya. Mengurus dan pengurusan diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurusan yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur dan pengaturan tentunya diarahkan pada penciptaan keteraturan. Jika mengatur diarahkan pada penciptaan ketertiban.

Menurut Sondang P. Siagian (2012:9) Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut E. N Gladden (2012:9) Administrasi adalah sebagai aktivitas manusia yang bersifat umum yang dilaksanakan, baik didalam maupun diluar lingkungan publik, didalam masyarakat mana pun.

Menurut Simon (2014:9) Administrasi adalah sebagai aktivitas-aktivitas kelompok yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Khaerul Umam (2017:2) Administrasi dalam arti luas yaitu keseluruhan proses kerjasama setiap usaha dari dua orang atau lebih.

### **2.1.2 Teori/Konsep Manajemen**

Dari beberapa fungsi yang telah ditetapkan oleh para ahli diatas, manajemen menurut Georgy R Terry (Sukarna, 2011:3) yang paling pokok dalam sebuah manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan adalah pemilihan dan menghubungkan fakta menggunakan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan Perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan *planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan kerana termasuk pilihan alternatif keputusan diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

#### **2. Pengorganisasian (*Organizing*)**

Istilah pengorganisasian berasal dari perkataan organism yang merupakan sebuah entitas dengan bagian bagian yang terintegasi demikian rupa hingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi.

#### **3. Pengarahan (*Actuating*)**

Yaitu salah satu fungsi manajemen yang berfungsi untuk merealisasikan hasil perencanaan dan pengorganisasian. Actuating adalah upaya untuk menggerakkan atau mengarahkan tenaga kerja (*man power*) serta tidak mendayagunakan fasilitas yang ada yang



dimaksud dimaksud untuk melaksanakan pekerjaan secara bersama. Dalam pelaksanaannya mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan tercapai arah efektif dan efisien. Menggerakkan (*actuating*) menurut Terry dalam Sagala berarti merangsang anggota-anggota kelompok melaksanakan tugas-tugas secara antusias dan kemauan yang baik.

#### 4. Pengawasan

Adalah proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh kegiatan yang telah direncanakan organisasikan dan diterapkan agar bisa berjalan sesuai target yang telah diterapkan.

Dari penjabaran diatas tentang manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Sheldon (2017:10) Manajemen mempunyai kegunaan sebagai fungsi kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas-batas kumpulan penyelenggaraan, dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang.

Disisi lain, Terry (2017:10) mengemukakan bahwa manajemen dimaksudkan sebagai suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lain.

Proses manajemen itu sendiri, menurut Safroni (2017:9) adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja. Kinerja aparatur berdampak pada output yang hasilkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan.

Menurut Hayat (2017:11), dari berbagai pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen hampir mempunyai konsepsi yang sama. Bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak berbeda secara substansi tentang defenisi manajemen, dalam ranah publik maupun bisnis. Manajemen bisnis maupun manajemen publik mempunyai substansi pengertian yang sama dalam memahami manajemen.

### **2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Handoko (2000:4) SDM adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai titik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011:2), manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, buruh, manajer, dan semua tenaga kerja yang menopang seluruh aktivitas dari organisasi, lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan



yang telah ditetapkan. Bagian yang mengurus sumber daya manusia pada organisasi biasanya disebut departemen SDM atau HDR (*Human Resource*).

Menurut Handoko (2014:4) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Hasibuan (2017:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:6-7) manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen mulai *planning*, *organizing*, *leading*, dan *controlling* dalam setiap aktivitas.

#### **2.1.4 Teori/Konsep Manajemen Kinerja**

Menurut Dessler (2003:322) Manajemen Kinerja adalah Proses mengonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian, dan pengembangan kinerja kedalam satu sistem tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan.

Menurut Surya Dharma (2005:25) Manajemen kinerja adalah sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan didapat dalam jangka waktu tertentu baik pendek dan panjang.

Menurut pendapat Wibowo (2007:9) Manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Irham Fahmi (2014:128) Manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni didalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.

Menurut pendapat Irham Fahmi (2014:128) Manajemen Kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.

#### **2.1.5 Teori/Konsep Kinerja**

Kata kinerja adalah singkatan dari Kinetika Energi Kerja yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Dalam hal ini, kata *performance* umumnya merujuk pada "*job performance*" atau "*actual performance*" yang artinya suatu prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas



dan kualitas yang dicapainya dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima.

Menurut Bangun (2012:231) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*).

Bangun (2012:232) mengemukakan bahwa penilaian kinerja dapat ditinjau ke dalam jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan karyawan pada periode tertentu. Karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang melampaui standar penilaian kinerja dinilai dengan kinerja yang baik. Demikian juga hasil pekerjaan yang kualitasnya melebihi dari standar pekerjaan dapat dinilai dengan dengan kinerja yang baik.

Mangkunegara (2013:67) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mangkunegara dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (2017:67) ada 2 faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah dalam mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja, dan kondisi kerja.

Menurut Sendow (2007:30) mengemukakan bahwa terdapat enam (6) kriteria pokok untuk mengukur kinerja karyawan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas / *Quality*

Arti dari *quality* adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

2. Kuantitas / *Quantity*

Arti dari *quantity* adalah jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

3. Waktu / *Timelines*



Arti dari timelines adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

4. Efektivitas / *Cost-effectiveness*

Arti dari cost effectiveness adalah tingkat sejauh mana penggunaan sumberdaya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) yang dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumberdaya.

5. Pengawasan / *Need for Supervision*

Arti dari need for supervision adalah tingkat sejauh mana seseorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. Hubungan Antar Perseorangan / *Interpersonal impact*

Arti dari interpersonal impact adalah tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Ukuran kinerja atau prestasi kerja secara umum yang kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar menurut Hady Sutrisno (2009 : 167) meliputi sebagai berikut:

- a. Hasil kerja
- b. Pengetahuan pekerjaan
- c. Inisiatif
- d. Kecekatan mental
- e. Sikap dan
- f. Disiplin

### **2.1.6 Teori /Konsep Tenaga Kesehatan**

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum.

Jenis-Jenis Tenaga Kesehatan

Menurut UU Kesehatan, tenaga kesehatan dikelompokkan ke dalam:

- a. Tenaga medis;
- b. Tenaga psikologi klinis;
- c. Tenaga keperawatan;
- d. Tenaga kebidanan;
- e. Tenaga kefarmasian;



- f. Tenaga kesehatan masyarakat;
- g. Tenaga kesehatan lingkungan;
- h. Tenaga gizi;
- i. Tenaga keterampilan fisik;
- j. Tenaga keteknisian medis;
- k. Tenaga teknik biomedika;
- l. Tenaga kesehatan tradisional; dan
- m. Tenaga kesehatan lain

Mengutip Wikipedia, tenaga kesehatan (bahasa Inggris: *health professional* atau *healthcare professional*) adalah orang-orang yang secara profesional memberikan pelayanan kesehatan setelah menempuh pendidikan dan pelatihan formal dalam disiplin ilmu tertentu. Tenaga kesehatan umumnya dikelompokkan menjadi berbagai profesi, misalnya dokter, dokter gigi, dokter hewan, asisten dokter, apoteker dan asistennya, perawat, fisioterapis, bidan, psikolog, dan sebagainya. Seorang tenaga kesehatan juga bisa merupakan seorang ahli kesehatan masyarakat. Dalam setiap bidang keahlian, para praktisi sering diklasifikasikan menurut tingkat dan spesialisasi pendidikan dan keterampilannya. Dalam cakupan yang lebih luas, tenaga kesehatan bekerja bersama-sama dengan tenaga pendukung kesehatan (*allied health professions*), seperti ilmuwan laboratorium medis, ahli gizi, dan para pekerja sosial lainnya.

### **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa kalimat tertulis maupun lisan, peristiwa-peristiwa, pengetahuan atau objek studi. Proses penelitian tersebut memperhatikan konteks studi dengan menitikberatkan pada pemahaman, pemikiran persepsi peneliti.

Menurut Sugiyono (2009:15) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.

#### **3.1 Wawancara (Interview)**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2010:186). Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antar pencari informasi dan sumber informasi.

Menurut Estenberg (Sugiyono, 2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara Tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

Dalam wawancara sudah disiapkan berbagai macam pertanyaan – pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti. Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari



subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

### **3.2 Observasi (*Observation*)**

Menurut Sugiyono (2008:162) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

### **3.3 Dokumentasi (*Documentation*)**

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

### **3.4 Gabungan (*Triangulasi*)**

Menurut Sugiyono (2013:240) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang telah ada.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan indikator yang mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, dimana peneliti menjadikan 2 indikator yaitu Kemampuan dan Motivasi sebagai kerangka pemikiran yang dijadikan acuan dalam terciptanya Kinerja Tenaga Kesehatan Pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang baik, dilihat dari penjelasan hasil penelitian tiap indikator dibawah ini:

### **4.1 Indikator Kemampuan**

Menurut Stephen P. Robbin (2006:46) kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu.

Kemampuan adalah sifat yang dibawa sejak lahir yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugasnya (Gibson, 2006:77).

Dari hasil wawancara diketahui tanggapan informan terhadap pertanyaan yang diberikan oleh peneliti kepada kepala puskesmas serta masyarakat, yang berhubungan dengan indikator kemampuan tenaga kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Gunung Toar adalah baik, dilihat dari respon positif yang diberikan oleh semua informan.

Sub indikator kemampuan terdiri dari prestasi kerja/hasil kerja, responsif, profesionalitas, kedisiplinan, dan kerjasama. Puskesmas sudah melaksanakan program kerja sesuai standar pelayanan puskesmas. Hasil kerja yang didapat oleh Puskesmas Gunung Toar sudah dikatakan baik karena disini terlihat para tenaga kesehatan bersungguh-sungguh dan bekerja keras dalam menjalankan tugasnya, tidak ada terdapat kelalaian terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Dan



puskesmas sudah terakreditasi telah memenuhi standar pelayanan puskesmas, dan menjalankan tugas sesuai uraian tugas yang telah ditentukan. Tenaga kesehatan sudah cepat dan tepat waktu dalam bertindak dan tidak membuat pasien menunggu terlalu lama, jika tidak dilayani dalam waktu 10 menit maka tenaga kesehatan Puskesmas Gunung Toar siap menerima kritikan dari masyarakat dan mendapat teguran dari atasan/ pimpinan. Tenaga kesehatan juga sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan, melaksanakan kode etik profesi dan kompetensi, mengikuti pelatihan dan memiliki keahlian dibidangnya dan tenaga kesehatan wajib untuk datang jam 08.00-14.00 WIB, berpakaian dinas sopan dan rapi, mematuhi peraturan yang ada, jadi Tenaga Kesehatan di Puskesmas Gunung Toar sudah disiplin setiap hari memakai pakaian dinas dengan rapi serta tidak boleh terlambat jika sampai terlambat akan kena tegur oleh pimpinan. Puskesmas juga menjalin kerjasama antar program dan sektoral. Kerjasama lintas program yaitu kerjasama yang dilakukan antara program dalam bidang yang sama dan diterapkan untuk melibatkan beberapa program terkait, tujuannya untuk menggalang kerjasama dalam tim. Sedangkan kerjasama lintas sektor terkait melibatkan dinas dan orang-orang diluar sector kesehatan seperti kerjasama dengan Kecamatan, KUA, Perikanan, Pendidikan, Sekolah, Camat, Desa, Kades. Kerjasama terbukti dapat memberikan keuntungan bagi kesuksesan Puskesmas Gunung Toar dan bagi instansi lain yang menjalin kerjasama.

#### **4.2 Indikator Motivasi**

Rivai dan Sagala (2011:837) mendefenisikan motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan.

Dari hasil wawancara diketahui tanggapan informan terhadap indikator motivasi tenaga kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Gunung Toar adalah baik, dilihat dari respon positif yang diberikan oleh semua informan.

Sub indikator motivasi terdiri dari tanggung jawab, kerelaan, kehadiran, pengawasan dan penghargaan. Tenaga kesehatan sudah melaksanakan tanggung jawabnya atas Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yaitu melaporkan pelaksanaan tugas dalam lingkup Kecamatan dan pasien dengan memberikan pelayanan medis, memeriksa dan mengobati pasien. Dalam dunia kerja tanggung jawab dapat membantu tenaga kesehatan untuk berkomitmen terhadap pekerjaannya dan menyelesaikannya sesuai dengan visi, misi dan tujuan Puskesmas Gunung Toar. Tenaga kesehatan di Puskesmas Gunung Toar sudah rela ikhlas dalam menjalankan tugas dengan tidak membedakan mana pasien yang kurang mampu mana pasien orang yang berada. Setiap tenaga kesehatan Puskesmas Gunung Toar dalam memberikan pelayanan sudah ramah, senyum, sopan dan santun kepada masyarakat maupun dengan instansi terkait. Salah satu bentuk keramahan adalah menghargai orang lain tanpa memandang status, derajat, pangkat, kekayaan, pendidikan, maupun ras. Dengan adanya dorongan dari dalam hati maka pekerjaan yang dikerjakan akan terasa lebih ringan. Jadi tenaga kesehatan di Puskesmas Gunung Toar sudah rela ikhlas dalam menjalankan tugas



dengan tidak membeda-bedakan mana pasien yang kurang mampu mana pasien orang yang berada. Tenaga kesehatan tidak mengharapkan imbalan dan selalu mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan pribadi. Kewajiban tenaga kesehatan untuk hadir sesuai jadwal kerja dan kehadiran tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang diperhitungkan dalam penilaian kerja . Bentuk pengawasan yang dilakukan pimpinan Puskesmas Gunung Toar adalah pengawasan internal dan eksternal, Pengawasan internal yaitu pengawasan dari dalam lingkungan seperti pengawasan rutin/regular, seperti pemeriksaan laporan bulanan/tahunan dan hasil pencatatan di lakukan oleh Kepala Puskesmas yang pada dasarnya berkewajiban mengadakan pengawasan secara fungsional sesuai bidang tugasnya masing-masing, Sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh aparat dari luar sektor kesehatan yang merupakan usaha bersama mempengaruhi faktor yang secara langsung dan tidak langsung terhadap kesehatan manusia, dengan adanya pengawasan maka performa tenaga kesehatan dapat diukur. Puskesmas Gunung Toar memberikan penghargaan kepada tenaga kesehatan dalam bentuk apresiasi untuk karyawan yang berprestasi, Puskesmas biasanya memberikan penghargaan, dengan adanya penghargaan seperti ini maka diharapkan dapat memotivasi semua karyawan untuk selalu bekerja dengan baik dan rajin. Ini juga dapat meningkatkan kinerja Puskesmas agar menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya penghargaan akan membuat tenaga kesehatan lebih produktif dan merasa dihargai oleh Puskesmas. Bentuk penghargaan yang diberikan di Puskesmas Gunung Toar yaitu lisensi jabatan dan reward berupa bonus bagi yang rajin.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kinerja Tenaga Kesehatan UPTD Kesehatan Puskesmas Gunung Toar yaitu **Baik**. Dilihat dari 2 indikator kinerja yaitu indikator kemampuan dan indikator motivasi. Serta masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Gunung Toar dan jawaban yang di berikan oleh masyarakat semuanya positif.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih yang tiada henti penulis hanturkan kepada Ayahanda Erisman dan Ibunda Mardiana yang telah mengorbankan segaya tenaga, upaya, kasih sayang, serta dukungan secara moril maupun materil dan semangat yang tak henti-hentinya untuk penulis. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M. Kes., selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi. Ibuk Rika Ramadhanti, S.IP. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial beserta staffnya, yang telah memberikan kemudahan fasilitas dalam menimba ilmu di fakultas ilmu sosial. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara. Bapak Alsar Andri, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan skripsi ini. Bapak Sarjan M, S.Sos., M.si selaku Pembimbing II, yang telah mendorong, membantu, dan mengarahkan penulis hingga menyelesaikan skripsi ini. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta seluruh



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan tambahan ilmu, bantuan administrasi, dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2002. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT Rineka cipta.
- Atmosudirjo Prajudi S. 2010. *Hukum administrasi negara*. Terbitan: Ghalia Indonesia.
- Bahrul. 2009. *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen*. Bandung: Pustaka reka cipta.
- Dunsire. 1973. *Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Penerbit: Gramedia. Jakarta. Hal : 2.
- George R. Terry. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- George.R.Terry. 2002. *Efektifitas Otonomi Daerah*. Jakarta : Alfa Beta Press.
- Handyaningrat Suewarno. 1988. *Administrasi pemerintahan dalam pembangunan nasional*. Terbitan : Haji Masagung.
- Handoko. T. Hani. 2008. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPEE anggota ikapi.
- Harold Koonzt dan Ceryill O Donnel. 2000. *Impleting Public Policy*. Congressional Quartely Press.
- Husaini Usman. 2013. *Manajemen (Teori, Pratik dan Riset Pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husman husaini. 2011. *Metodologi penelitian social*, Jakarta: kiram. Maary.
1997. *Analisa Kebijakan Publik*. Gramedia, Jakarta. Hal : 6.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen kinerja sector public*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.
- Melayu S. P. 2000. *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: bumi aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Natoatmodjo. 2010. *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta: penerbit rineka cipta.
- Nawawi, hadari. 2001. *Metode penelitian bidang social*. Yogyakarta:UGM press.
- Nigro Felix A. 2010. *Dasar-dasar administrasi public modern*. Terbitan: Palmall.
- Ratminto, winarsih A.S. 2007. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sanjaya.Wina. 2013. *Penelitian pendidikan jenis metode dan prosedur*. Jakarta: Kencana prenada media group.
- Soepardi Imam, 1988. *Dasar-dasar administrasi pendidikan*. Jakarta: Depdikbud.
- Siagian Sondang. 2010. *Manajemen sumber daya manusia*. Terbitan: Bumi Aksara.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**

Sugiono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

Syafii. 2010. *Sistem administrasi negara republic Indonesia*. Penerbit : Bumi Aksara.

Syamsi Ibnu. 1988. *Dasar-Dasar Kebijakan Keuangan Negara*. Terbitan: Bina Aksara

Sutarto. 1998. *Pembagian Kerja Dalam Organisasi*. Alfabeta, Bandung.

Thoha Miftah. 2008. *Ilmu administrasi public kontemporer*. Terbitan: Jakarta, Kencana.

Wibowo. 2012. *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT. raja granfindo persada.

WJS. Poerwardarmarminta. 1976. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka bumi aksara.

### **B. Peraturan Perundang-Undangan**

UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Kepmenkes No. 128 Tahun 2004.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 741/MENKES/PERS/VII/2008 Standar

Pelayanan Minimal bidang kesehatan.

UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

UU No 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.

### **C. Internet**

<https://media.neliti.com/media/publication/206471-analisis-kinerja-tenaga-medis-puskesmas>.

<https://jom.unri.ac.id>



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**