

## ABSTRAK

**Rifqi Hananti:** Analisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat. **Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.**

Penelitian dan penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai Di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat pada loket pelayanan yang ditinjau dari Indikator Penilaian Kinerja Pegawai. Penulisan skripsi ini didasarkan atas permasalahan belum optimalnya kinerja pegawai di loket pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian ini menggunakan enam langkah penelitian, yaitu melakukan penelitian pendahuluan (*pra survey*), penyusunan *outline*, membuat usulan penelitian, seminar usulan penelitian, pengambilan data sekunder dan data primer dengan melakukan analisis data dan terakhir penyusunan hasil penelitian (Skripsi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum optimal sepenuhnya, karena masih ditemukan masih kurang disiplinnya pegawai dalam menaati/mematuhi jam kerja. Rekomendasi yang dapat peneliti berikan yaitu diharapkan semua pegawai diberikan kesempatan mengikuti pelatihan teknis guna meningkatkan keterampilan, kualitas kerja pegawai untuk menunjang kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik. Selain itu, diharapkan kedisiplinan pegawai lebih ditingkatkan lagi dalam hal menaati ketentuan waktu jam kerja dan mempertegas sanksi atau hukuman bagi yang tidak disiplin, serta meningkatkan kerjasama antar pegawai untuk mengurangi kesalahan komunikasi antar pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai di Puskesmas Pal V Kecamatan Pontianak Barat.

**Kata kunci:** *Kinerja, Pegawai, Puskesmas Pal V*

## **ABSTRACT**

***Rifqi Hananti: Employee Performance Analysis at the Pal V Public Health Center (Lima) West Pontianak District. Thesis of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak.***

*The research and writing of this thesis aims to describe and analyze employee performance at the Pal V Public Health Center (Lima) West Pontianak District at the service counter in terms of Employee Performance Assessment Indicators. The writing of this thesis is based on the problem of the non-optimal performance of employees at the service counter. This study uses a qualitative approach with the type of research used is descriptive. This study uses six research steps, namely conducting preliminary research (pre survey), compiling outlines, making research proposals, research proposal seminars, collecting secondary and primary data by conducting data analysis and finally compiling research results (thesis). The results of the study show that it is not fully optimal, because it is still found that employees are still lacking in discipline in obeying/obeying working hours. The recommendation that researchers can give is that all employees are expected to be given the opportunity to take part in technical training to improve skills, the quality of work of employees to support the abilities and skills of employees in carrying out their jobs well. In addition, it is hoped that employee discipline will be further improved in terms of complying with the provisions of working hours and reinforcing sanctions or penalties for those who are not disciplined, as well as increasing cooperation between employees to reduce communication errors between employees to improve employee performance at the Pal V Health Center, Pontianak Baratt District.*

***Keywords: Performance, Employees, Pal V Public Health Center***

## **RINGKASAN**

Skripsi ini berjudul “Analisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat. Judul ini dipilih karena penulis tertarik untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Pegawai di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat yang menyebabkan kinerja pegawai belum optimal sepenuhnya. Hal tersebut dilihat dari masih kurang disiplinnya pegawai dalam menaati/mematuhi jam kerja sehingga menyebabkan kurang maksimalnya dalam pengefisiensi waktu dalam bekerja. Fokus dalam penelitian ini yaitu hanya di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat, mengingat masih belum efektifnya kerja pegawai yang dilihat dari indikator penilaian kinerja pegawai di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat. Di lihat dari aspek Kemampuan dan Keterampilan pegawai, masih kurang kreatifnya pegawai dalam menyikapi masalah yang di alami pasien seperti halnya disaat pasien mengajukan keluhan mengenai pelayanan publik yang diberikan, pegawai atau tenaga kesehatan di Puskesmas Pal 5 malah mengabaikan keluhan tersebut. Selain itu juga masih adanya keluhan masyarakat mengenai antrian yang diberikan tidak sesuai dengan nomor urut antrian yang seharusnya (tidak berurutan saat pemanggilan nomor urut antrian). Kurang efisiennya di loket pendaftaran bias menurunkan kinerja pegawai, dimana di sebutkan pada kotak pengaduan bahwa petugas pendaftaran harus bergerak maju dan msaalah pendaftaran memakan waktu yang lama, ini berarti bahwa di loket pelayanan masih rendah terhadap efektivitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode

deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan enam langkah penelitian, yaitu melakukan penelitian pendahuluan (*pra survey*), penyusunan *outline*, membuat usulan penelitian, seminar usulan penelitian, pengambilan data sekunder dan data primer dengan melakukan analisis data dan terakhir penyusunan hasil penelitian (Skripsi). Lokasi penelitian di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat. Subjek penelitian adalah Kepala Puskesmas, perawat yang bertugas dan pegawai di loket pelayanan di Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat, dan beberapa orang masyarakat yang pernah berurusan atau yang sedang berurusan di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat, terutama masyarakat yang sedang berobat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum optimal sepenuhnya, karena masih ditemukan masih kurang disiplinnya pegawai dalam menaati/mematuhi jam kerja. Kemampuan pegawai yang ada di Loker Pelayanan Puskesmas Pal V Kecamatan Pontianak Barat dalam menyelesaikan setiap tugas telah sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang memiliki masing-masing individu. Meskipun tidak semua kemampuan dimiliki sesuai dengan disiplin ilmu yang telah ditempuh, karena kemampuan tidak hanya dapat diperoleh melalui pendidikan formal namun pendidikan non formal juga dapat menunjang kemampuan pegawai secara pribadi dalam menyelesaikan tugasnya. Selain itu, Ketetapan Waktu dalam pemberian Pelayanan kepada masyarakat selalu mengacu pada SOP yang ada di Puskesmas Pal V meskipun masih terdapat kendala mengenai waktu yang dimana ada keterlambatan saat penyelesaian kasus-kasus sehingga terkadang waktu yang seharusnya diselesaikan dengan jangka waktu tertentu tidak dapat diselesaikan

dengan maksimal dan mengakibatkan waktu yang seharusnya dapat diselesaikan dengan jangka waktu yang singkat akan tetapi diselesaikan dengan waktu yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada (Tidak Tepat Waktu).

Dari hasil penelitian yang telah yang dilakukan, penulis memberikan saran dalam penelitian ini, yaitu diharapkan semua pegawai diberikan kesempatan mengikuti pelatihan teknis guna meningkatkan keterampilan, kualitas kerja pegawai untuk menunjang kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik. Selain itu, diharapkan kedisiplinan pegawai lebih ditingkatkan lagi dalam hal menaati ketentuan waktu jam kerja dan mempertegas sanksi atau hukuman bagi yang tidak disiplin, serta meningkatkan kerjasama antar pegawai untuk mengurangi kesalahan komunikasi antar pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai di Puskesmas Pal V (Lima) Kecamatan Pontianak Barat.