

UPAYA PENINGKATAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (STUDI DI PUSKESMAS DARU KECAMATAN KAO UTARA)

**Sisilia Koda
Patar Rumapea
Femmy Tulusan**

This research aims to get the picture as a source of knowledge of the ASN in improving the performance of the service of the quality of health services with consistent work time in Clinics Daru North Halmahera Regency. As for the type of research used a qualitative approach and methods is descriptive. Descriptive method of focus or emphasis on problems or phenomena that are found at the time of research that illustrates the empirical (fact). Informants in this study amounts to 10 people with key informants was the head of the clinic. Data collection techniques used are interviews and observations. The data collected is analyzed using the interactive model from Miles and Huberman

The results showed that employee performance improvement efforts based on the quality of service so that the service conducted at the clinic as a benchmark. Program or duty committed employees even the process of implementation of the program can be run properly, among others, the implementation of the program outside of the building and outside the clinic. The quality of service provided to the community that is the time the work was able to be Accounted for as an employee because in the process of employment all exist tupoksinya respectively.

The research results show the performance of employees in the health centers has increased in quality From a quality service and a quality performance within and outside of the building and have reached the optimal working standard, it is supported with a performance executed according the rules and goals.

Keyword: Performance Improvement Effort, The Civil Authorities Of The State (ASN), Clinics Daru.

PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara menjunjung tinggi kesetiaan terhadap Pancasila, UUD RI 1945 dan pemerintah. ASN dalam kesetiaan terhadap negara, mewujudkannya melalui peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Namun dalam penerapannya sikap disiplin, jujur, adil, transparan dan akuntabel dalam melaksanakan tugas, belum terlaksana secara maksimal, sehingga dalam upaya peningkatan kinerja, pemerintah dalam peraturan pemerintah no. 53 tahun 2010 menegaskan tentang disiplin ASN yang memuat secara jelas tentang kewajiban-kewajiban dan larangan-larangan yang harus ditaati dan dipatuhi oleh semua ASN, dan hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan kepada ASN yang telah terbukti melakukan pelanggaran. Penjatuhan hukuman disiplin dimaksudkan untuk membina ASN yang telah melakukan pelanggaran, agar yang bersangkutan mempunyai sikap menyesal dan berusaha tidak mengulangi dan memperbaiki diri pada masa yang akan datang.

Kenyataan yang terjadi meskipun pemerintah telah menegaskan peraturan disiplin ASN, masih sering terlihat adanya aparatur pemerintah (ASN) yang belum dengan sungguh-sungguh melaksanakan kewajiban-kewajiban yang sudah ditetapkan, serta masih adanya ketidakpatuhan atau pelanggaran terhadap larangan yang ditetapkan dalam peraturan disiplin ASN tersebut.

Pasal 20 dan 21 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa :

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah,
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas,

3. Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme,
4. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat,
5. Jabatan pimpinan Tinggi adalah sekelompok jabatan tinggi pada instansi pemerintah.
6. Pejabat Pimpinan Tinggi adalah pegawai ASN yang menduduki jabatan pimpinan tinggi, dan
7. Pejabat yang berwenang adalah pejabat yang mempunyai kewenangan melaksanakan proses.

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik (Poltak. 2005 : 5).

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian menyatakan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri. Kedisiplinan ASN juga merupakan bagian dari tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban moderen, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945. Pembinaan Aparatur Sipil Negara harus dilakukan dengan sebaik-baiknya dengan

berdasarkan pada perpaduan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja, dengan maksud untuk memberi peluang bagi Aparatur Sipil Negara yang berprestasi tinggi untuk meningkatkan kemampuannya secara profesional dan berkompetisi secara sehat.

Pemerintah dalam rangka mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang handal, profesional, dan bermoral menegaskan ASN sebagai unsur aparatur negara dituntut untuk setia kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah, bersikap disiplin, jujur, adil, transparan, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas

UU RI No. 5 Tahun 2014 tentang disiplin ASN antara lain memuat secara jelas tentang kewajiban-kewajiban dan larangan-larangan yang harus ditaati dan dipatuhi oleh semua ASN, dan hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan kepada ASN yang telah terbukti melakukan pelanggaran. Penjatuhan hukuman disiplin dimaksudkan untuk membina ASN yang telah melakukan pelanggaran, agar yang bersangkutan mempunyai sikap menyesal dan berusaha tidak mengulangi dan memperbaiki diri pada masa yang akan datang. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut secara tegas disebutkan jenis hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan terhadap suatu pelanggaran disiplin. Hal ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pejabat yang berwenang menghukum serta memberikan kepastian dalam menjatuhkan hukuman disiplin. Demikian juga dengan batasan kewenangan bagi pejabat yang berwenang menghukum telah ditentukan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tersebut.

Persepsi tentang mutu suatu organisasi pelayanan sangat berubah-ubah karena bersifat subyektif. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (Winston Dictionary. 1956). Aparatur Sipil Negara (ASN) melakukan kinerja dalam suatu

instansi lebih khusus di puskesmas diwujudkan dengan pelayanan dan menciptakan Ethos kerja yang prima, serta memberikan totalitas kinerja yang bermanfaat bagi masyarakat. ASN khususnya di Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kepuasan prima bagi pasien untuk mencapai standar. Pelaksanaan program, menjaga mutu agar tetap berpedoman, Namun pada kenyataannya, masih ada ASN yang terlambat dalam melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat atau pasien dengan kinerja yang kurang efisien, dengan tindakan yang kurang terjangkau baik dalam bertindak merawat pasien dan keterlambatan dalam pengurusan administrasi yang sering terjadi kurang tepat waktu (keterlambatan pelayanan). Hal ini mempengaruhi mutu pelayanan terhadap masyarakat.

Hasil pengamatan di Puskesmas Desa Daru dalam upaya peningkatan untuk pelayanan masyarakat belum berfungsi secara maksimal dalam mekanisme pelayanan masyarakat, hal ini dipengaruhi oleh tidak disiplinnya ASN dalam kinerja, sehingga program pelayanan pengobatan masyarakat terkendala karena etos kerja yang tidak maksimal.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Kabupaten Halmahera Utara, ternyata sikap kurang/tidak disiplin masih terlihat di kalangan aparatur pemerintah daerah ini, sebagaimana ditunjukkan dengan beberapa perilaku seperti : datang ke kantor tidak tepat waktu, tidak teliti dalam bekerja, etos kerja rendah menyebabkan pegawai bolos kerja, serta tidak ada kesadaran diri sebagai pegawai yang berperan melayani masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Upaya Peningkatan Kinerja ASN dalam Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Daru”

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada dasarnya penelitian Kualitatif digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yang bersifat (pendekatan kualitatif). Metode deskriptif memusatkan atau mengutamakan pada masalah-masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat fakta, dan menggambarkan berdasarkan empirik (fakta). Yang diselidiki sebagai mana adanya dengan realitas dan akurat (Sugiono 2005:1).

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian dalam hal ini adalah bagaimana upaya peningkatan kinerja ASN dalam meningkatkan pelayanan di puskesmas Daru, Kabupaten Halmahera Utara. Dalam penelitian ini dilihat bagaimana kinerja pegawai puskesmas tetap konsisten waktu kerja guna memberikan mutu pelayanan yang kondusif terhadap masyarakat (meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara).

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di desa Daru Kabupaten Halmahera Utara dengan objek penelitian upaya peningkatan kinerja ASN dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

D. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif di maksud adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan) dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif data yang digunakan adalah populasi dan sampel (Sugianto, 2005:171). Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Oleh karena itu seorang informan harus benar-benar tau atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Memilih seorang informan harus

dilihat kompetensinya bukan hanya sekedar untuk menghadirkannya (Meleong, 2006:132).

Agar dapat mengumpulkan informasi dari objek penelitian sesuai dengan fenomena yang diamati, dilakukan pemilihan kepada 4 unsur secara akurat dan sebagai informan penelitian. Pemilihan berdasarkan di atas pertimbangan bahwa informan memiliki pemahaman terhadap fenomena penelitian. Berikut ini informan-informan yang menjadi sumber data penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas : 1 Orang
2. Pegawai Staf : 4 Orang
3. Pasien : 5 Orang
4. Jumlah : 10 Orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses teknik pengumpulan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh dan berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi dan penelitian ini. Pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Wawancara (Interview)

Teknik pengumpulan data dengan sebuah percakapan antar dua empat orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan peneliti kepada subjek peneliti untuk dijawab. Dalam penelitian ini, penelitian melakukan wawancara secara terbuka dan mendalam sehingga akan terdapat informasi yang berkaitan dengan partisipasi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Pengembangan Masyarakat Desa.

b. Observasi

Adalah kegiatan mengamati secara langsung dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan serta menjangkau data yang tidak terjangkau.

2. Data Sekunder

- a. Penelitian kepustakaan yaitu dengan cara mengumpulkan data melalui

buka-buku ilmiah, tulisan, karangan ilmiah, yang berkaitan dengan penelitian.

- b. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau foto-foto yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh jawaban yang objektif dari hasil penelitian berdasarkan tujuannya maka temuan-temuan data yang terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif, yaitu yang dilakukan untuk melukiskan, merangkum, mengamati, menggambarkan bahkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di lapangan mengenai Upaya Peningkatan Kinerja ASN Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Desa Daru dan menjelaskan objek penelitian dengan seksama dan sesuai diteliti, Miles dan Huberman (1992) Langkah-langkah analisis data yang dikemukakan oleh Huberman dan Miles (Rohidi dan Mulyarto, 1992) terdiri dari:

1. Pengumpulan Data, yaitu menggunakan teknik wawancara dan pedoman wawancara,
2. Reduksi Data, ialah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan,
3. Penyajian Data, ialah data yang telah di reduksi disajikan dalam bentuk teks naratif,
4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi, ialah penarikan simpulan atau hasil penelitian,

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil wawancara

Banyaknya permasalahan kinerja pegawai seringkali dikaitkan dengan rendahnya kesejahteraan yang diterima oleh para ASN. Kesejahteraan merupakan kebutuhan dasar yang sangat erat kaitannya dengan kinerja pegawai. Apabila tingkat kesejahteraan pegawai terjamin, maka kinerja pegawai akan baik pula.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk menata dan meningkatkan kesejahteraan pegawai adalah dengan menerapkan kebijakan tunjangan kinerja. Tunjangan kinerja adalah penghasilan selain gaji yang diberikan kepada pegawai aktif berdasarkan kompetensi dan kinerjanya.

Selain sebagai upaya peningkatan kesejahteraan, tunjangan kinerja yang diterapkan di Puskesmas Daru juga merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja para dokter dan perawat. Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang dianggap masih sangat perlu melakukan perbaikan kinerja aparatur/pegawai di dalamnya.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di desa Daru menunjukkan bahwa kinerja ASN di puskesmas daru kecamatan kao utara kabupaten halmahera utarabelum mencerminkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat setempat. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran ASN seringkali datang terlambat ke Puskesmas sehingga waktu pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan perawatan tidak dapat dilayani secara keseluruhan, mengakibatkan sebagian pasien yang datang tidak terlayani pada hari tersebut, sementara pasien tersebut sangat membutuhkan pertolongan/tindakan medis segera.

Berikut ini ada beberapa Hasil Mengenai Pedoman wawancara penelitian dengan Bapak R.L (Kepala Puskesmas

Daru). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai upaya-upaya yang dilakukan untuk peningkatan kinerja paada puskesmas desa daru? Dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa upaya yang dilakukan adalah memberikan sanksi bagi pegawai yang datang kantor sering terlambat dan tidak masuk kantor. Sanksi yang diberikan adalah memberikan teguran secara lisan dan teguran secara tertulis berbentuk peringatan secara tegas. Apabila pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai dalam hal masuk kantor sering terlambat, maka sanksi yang diberikan berupa pemotongan gaji/tunjangan kinerja. Jumlah pemotongan gaji/kinerja masing-masing pegawai berbeda, tergantung jumlah keterlambatan dalam satu bulan. Pegawai yang terlambat lebih banyak, akan dipotong tunjangan kinerja lebih besar. Denda untuk pegawai puskesmas yang tidak disiplin berupa pembayaran sejumlah uang yang sesuai dengan perhitungan keterlambatan atau tidak masuk kantor. Denda tersebut langsung dipotong oleh bendahara gaji bagi pegawai yang sering terlambat masuk kantor.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai bagaimana menciptakan peningkatan kinerja dalam pelayanan kesehatan diperlukan mutu pelayanan yang efisiensi pada tingkat yang berstandar pelayanan untuk mencapai kinerja atau pelayanan pada taraf yang lebih tinggi? Dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam hal melakukan kegiatan sosialisasi mengenai lingkungan sehat dan mendorong kepada pegawai untuk melakukan kerjanya dengan berkualitas disisi lain berdasarkan mekanisme kerja pelayanan di puskesmas. Selain itu ia juga mengatakan pegawai yang melakukan pelayanan secara baik kepada masyarakat setempat, diberikan insentif sesuai dengan capaian kinerja yang dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian di puskesmas Daru kecamatan kao utara adalah sebagai pusat pelayanan atau tempat pelayanan masyarakat dengan melaksanakan kinerja untuk bertujuan meningkatkan kinerja yang efektif antara lain memberikan pelayanan secara prima dengan adanya peraturan undang-undang no 36 tahun 2009 tentang kesehatan dalam undang-undang yang relatif dan cukup lengkap.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai bagaimana kinerja dari ASN yang ada di Puskesmas ini? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa selama ini masih terdapat banyak ASN di Puskesmas Daru tingkat kerjanya masih sangat kurang karena masih banyak ASN yang bekerja datang ke Puskesmas tidak tepat waktu, sering terlambat masuk kantor dan pulang kantor lebih awal sebelum jam pulang kantor. Ia telah menegaskan apabila masih ada yang sering terlambat masuk kantor, maka akan dimutasikan ke puskesmas yang lain atau ke instansi lain bahkan sampai pada tingkat pegawai tersebut dikenakan denda. Namun hal tersebut tetap saja tidak dihiraukan oleh ASN yang ada di Puskesmas Daru.

Wawancara penelitian dengan Ibu F. P.(Bidan). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai kegiatan atau program yang dilakukan atau jalankan sebagai tugas pokok pelayanan yang harus dilakukan dan apa saja program pokok pelayanan Puskesmas Daru ? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa ada 2 kegiatan yang dilakukan, yaitu kegiatan dalam gedung dan kegiatan di luar gedung. Kegiatan dalam gedung terdiri atas perawatan, dan penyuluhan perorangan. Kegiatan perawatan berupa pemeriksaan atas keluhan dari masing-masing pasien, melakukan tensi, melakukan timbangan berat badan, dan pemberian resep obat. Sedangkan penyuluhan yang dilakukan adalah memberikan pemahaman kepada masyarakat setempat untuk selalu menjaga

kesahatan dengan mengatur pola makan yang teratur. Kegiatan di luar gedung terdiri atas melakukan kegiatan puskesmas keliling, kegiatan bantuan operasional kesehatan, kegiatan posyandu bayi balita, kegiatan pemeriksaan ibu hamil, kegiatan KB-kegiatan penyuluhan, jawaban bapak sambil tersenyum.

Namun faktanya para kinerja ASN (Aparatut Sipil Negara) di puskesmas daru kabupaten Halmahera utara melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai Pegawai memberikan pelayanan di Puskesmas Daru Kecamatan Kao Utara nampaknya memberikan pelayanan baik dari segi pelayan administrasinya maupun pelayan kesehatan cukup baik pada hakekatnya berdasarkan indikator atau standar pelayan maupun kinerja harus sesuai prosedur untuk memberikan pelayan terhadap masyarakat ,sehingga pelayana di Puskesmas Daru Kecamatan Utara para pegawai Puskesmas setempat melaksanakan kinerja tidak terlalu kondusif ,padahal Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau pun masyarakat dalam rangka menjalankan tugas dan tannggungjawab sebagai tenaga medis untuk meningkatkan pelayanan baik memberikan kepada masyarakat untuk mencapai standar pelayanan tapi dengan kinerja para pegawai punya kineja yang dihasilkan tidak terlalu baik maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai atau tidak terlalu baik.

Wawancara penelitian dengan Ibu L. Y. (Perawat). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai bagaimana peran pokok petugas pelayanan puskesmas Daru? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa melaksanakan semua kegiatan puskesmas diluar puskesmas maupun didalam puskesmas dengan tujuan

pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan perawatan. Biasanya ada sebagian pegawai yang memiliki kinerjanya baik mampu melakukan pelayanan dengan baik kepada pasien yang datang langsung ke puskesmas Daru untuk mendapatkan perawatan/penanganan kesehatan. Artinya masih sebagian ASN yang bertugas di Puskesmas Daru berkinerja belum baik. Hal ini terlihat dari ASN tersebut belum melaksanakan tupoksinya dengan baik sebagai tenaga medis/perawat.

Wawancara penelitian dengan Ibu V. R. (Bidan). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai fasilitas yang kurang memadai dan minimnya obat-obatan yang tersedia di puskesmas Daru, bagaimanakah cara puskesmas mengatasi masalah tersebut? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa cara mengatasi beli sendiri dengan dana operasional BPJS kesehatan dan dana tatis puskesmas.

Wawancara penelitian dengan Ibu C. B. (Bidan). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai hal apakah yang bisa dilakukan jika, terjadinya krisis ekonomi, dan menurunnya kemampuan pemerintah dalam menyediakan alokasi anggaran untuk pembangunan kesehatan puskesmas, baik dalam meningkatkan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat serta meningkatkan pasokan pelayanan kesehatan yang memadai? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa yang dapat dilakukan adalah berusaha dengan dana yang ada di puskesmas agar puskesmas yang tetap berjalan.

Wawancara penelitian dengan Ibu Y. D. (Masyarakat). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai bagaimanakah kualitas pelayanan puskesmas daru dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Daru? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa puskesmas dibuka dari jam 8- jam 2

selanjutnya jam 2- jam 6 sore dilaksanakan oleh petugas piket jaga.

Wawancara penelitian dengan Ibu F. L. (Masyarakat). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai pelayanan apa yang telah dilakukan oleh pihak puskesmas pada saat anda membutuhkan pelayanan kesehatan ? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa petugas kesehatan melakukan diagnosa kepada pasien berupa menanyakan gejala-gejala yang menyebabkan pasien tersebut mengalami kesakitan kemudian pegawai yang bertugas merekam hasil diagnose kedalam catatan buku yang telah disediakan kemudian selanjutnya hasil diagnose disampaikan kepada dokter untuk di tinjak lanjut terhadap pasien tersebut.

Wawancara penelitian dengan Ibu K. S. (Masyarakat). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai pihak puskesmas berupa kegiatan posyandu yang dilakukan sebulan sekali didalam desa ? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa setiap bulan puskesmas selalu melakukan kegiatan posyandu terhadap ibu-ibu hamil

Wawancara penelitian dengan Ibu N. L. (Masyarakat). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai apa manfaat posyandu yang ibu rasakan ? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa manfaat yang saya rasakan bayi yang didalam kandungan dapat diketahui kesehatannya dan dapat diketahui juga tingkat perkembangan bayi dalam kandungan sehingga saya merasakan benar bahwa bayi dalam kandungan benar-benar sehat.

B. Rangkuman Hasil Wawancara

Dalam pelaksanaan kinerja ASN (aparatur sipil Negara), yang pelaksanaannya di puskesmas kecamatan kao utara desa daru dengan hasil wawancara yang di dapat dari beberapa sumber maka dapat di rangkumkan sebagai berikut.

1. Dari hasil wawancara penulis yang diadakan di wilayah kabupaten Halmahera Utara kecamatan Kao Utara desa Daru tentang ASN (aparatur sipil Negara), pendapat kepala puskesmas menyatakan bahwa adanya sanksi yang diberikan kepada pegawai dapat memberikan efek jera untuk lebih meningkatkan kedisiplinan kerja, khususnya lebih tepat waktu masuk kantor agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan baik, karena masyarakat setempat bisa mendapatkan perawatan secara cepat dan tepat. Upaya yang dilakukan berupa pemberian sanksi.
2. Dari hasil wawancara penulis yang diadakan di wilayah kabupaten Halmahera Utara kecamatan Kao Utara desa Daru tentang ASN (aparatur sipil Negara), dari beberapa pendapat di atas terkait dengan kinerja ASN pertanyaan siapa saja yang ikut berperan dalam kegiatan pelayanan kesehatan di puskesmas daru yakni Dokter, perawat, bidan dan sukarela, Dokter merupakan kepala puskesmas dan pembuat kebijakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, selain itu juga terlibat dalam hasil wawancara masyarakat Daru.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja ASN dalam melakukan pelayanan yang ada di puskesmas Daru, menunjukkan bahwa mutu pelayanan belum memberikan hasil yang maksimal, sehingga masyarakat/pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan dari pihak puskesmas belum terwujud. Hal ini disebabkan kinerja ASN bekerja belum sesuai dengan harapan dari amanat Undang-undang ASN yang menyatakan bahwa disiplin di lingkungan kerja sangat dibutuhkan, karena akan menghambat tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, pegawai dengan disiplin kerja yang baik, berarti akan dicapai pula suatu

keuntungan yang berguna bagi organisasi maupun pegawai itu sendiri. Sanksi dalam peningkatan kinerja merupakan tindakan hukum yang sifatnya memaksa orang untuk menepati perjanjian atau ketentuan yang berlaku. Biasanya dalam dunia organisasi ataupun dalam pelayanan kesehatan di puskesmas, sanksi yang akan diberikan kepada pelanggar yaitu mendapat teguran secara lisan, mendapat surat peringatan, memotong gaji pegawai yang tidak disiplin kerja bahkan bahkan tidak tanggung-tanggung pemecatan menjadi sanksi yang paling berat. Dalam upaya peningkatan kinerja pegawai, pimpinan puskesmas telah menerapkan sistem denda dan sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin dalam tugas, berupa sering pegawai terlambat masuk kantor. Sesuai dengan penjelasan dari kepala puskesmas, upaya denda dan sanksi telah diberlakukan pada puskesmas desa daru.

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dalam peningkatan kinerja dan pelayanan yang baik dari ASN, maka penulis menggunakan teori kinerja dari Bastian (2001 : 329) dimana terdapat dua segi kinerja yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Selain itu adapun teori pelayanan dari Agung Kurniawan (2005 : 5)

Kinerja Aparatur Sipil Negara

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001 :329). Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang emban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Selanjutnya menurut Ruki yang dikutip oleh Tahir,

menyatakan kinerja adalah catatan tentang hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu untuk kegiatan tertentu dan selama kurung waktu tertentu, menurut Hasibuan yang dikutip Tahir menyebutkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan kerja serta waktu.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan yang menunjukkan akuntabilitas lembaga pelayanan dalam kerangka tata pemerintahan yang baik (good governance). Dalam pelayanan kesehatan, berbagai jenjang pelayanan dan asuhan pasien (patient care) merupakan bisnis utama, serta pelayanan keperawatan merupakan mainstream sepanjang kontinum asuhan.

Apartur Sipil Negara (ASN) adalah lembaga pemerintah yang berkedudukan di Negara Kesatuan Republik Indonesia yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku Undang-undang No 5 Tahun 2014 tentang apatur sipil Negara. Kinerja ASN sangat menentukan dalam sebuah organisasi pemerintah khususnya pada Puskesmas Daru. Kinerja ASN yang baik dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat/pasien yang membutuhkan perawatan kesehatan. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa masih terdapat pelayanan yang kurang baik oleh pihak puskesmas. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari R.L mengatakan bahwa pegawai yang datang ke kantor sebaigian besar datang tidak tepat waktu (terlambat masuk kantor). Hal ini menyebabkan pasien yang datang harus menunggu lama dan akhirnya ada sebagian pasien yang tidak tahan menunggu lama

sehingga mereka harus pulang ke rumah. Hal ini memberikan dampak tidak tercapainya visi dan misi puskesmas Daru.

Puskesmas merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, terpadu dan keseimbangan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Pada puskesmas Daru, ada 2 (dua) kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tugas dan pokok puskesmas, yaitu (1) kegiatan dalam gedung yang dilakukan adalah perawatan terhadap pasien yaitu menanyakan keluhan dari pasien, melakukan tensi, menimbang berat badan, dan pemberian resep obat. (2) kegiatan yang berada diluar gedung adalah melakukan kegiatan puskesmas keliling, kegiatan bantuan operasional kesehatan, kegiatan posyandu bayi/balita, kegiatan pemeriksaan ibu hamil, kegiatan penyuluhan. Jika dilihat penjelasan dari informan berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka puskesmas Daru telah memberikan pelayanan berdasarkan Buku pedoman kerja puskesmas terbaru ada 10 usaha pokok kesehatan yang dapat dilakukan oleh puskesmas. Usaha pokok kesehatan sangat tergantung pada factor tenaga, sarana dan prasarana, biaya yang tersedia, serta kemampuan menegemen dari tiap-tiap puskesmas.

Dalam konteks otonomi daerah saat ini, puskesmas mempunyai peran yang sangat vital. Sebagai institusi pelaksana teknis, puskesmas dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Agung Kurniawan, 2005 : 5).

ASN yang memiliki kinerja yang baik mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sesuai dengan tupoksi yang dimilikinya. Bidan dan perawat merupakan pelayanan publik dalam bidang kesehatan untuk melayani masyarakat/pasien yang membutuhkan perawatan kesehatan. Berdasarkan penjelasan yang diperoleh dari informan, ASN pada puskesmas daru kinernja mereka masih kurang sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan tupoksi masing-masing yang ada di puskesmas Daru.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, perlu dibutuhkan anggaran yang cukup untuk membiayai seluruh program dan kegiatan selama satu tahun anggaran. Anggaran yang minim akan berdampak pada kurangnya kegiatan yang dilakukan khususnya kegiatan yang dilakukan di luara puskesmas, misalnya pelayanan posyandu keliling bagi ibu-ibu hamil. Hal ini apabila tidak dilaksanakan, maka tingkat gizi dan kesehatan ibu hamil akan buruk. Untuk itu perlu diangarkan program dan kegiaitan yang sangat prioritas di puskesmas Daru.

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat/pasien. Sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak informan, ia mengatakan bahwa puskesmas dibuka dari jam 08.00 – 14.00 selanjutnya jam 14.00-18.00. Masyarakat/pasien pada prinsipnya sangat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat. Apabila ASN khususnya bidan dan perawat datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja, maka dapat dipastikan pelayanan akan berjalan dengan baik, karena pasien yang datang tidak terlalu lama menunggu selanjutnya dapat dilayani sehingga masyarakat/pasien dapat tertangani dengan secara tepat. Penanganan yang dilakukan dengan cepat dan tepat dapat meningkatkan kepuasan dari masyarakat/pasien atas pelayanan yang dilakukan oleh pihak bidan dan tenaga kesehatan.

Berdasarkan informasi dari informan yang diperoleh penulis, pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas, ia menghatakan bahwa pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku di puskesmas Daru. Prosedur yang berlaku di puskesmas daru yaitu pada saat pasien datang petugas (bidan/perawat) melakukan diagnosa (pemeriksaan) kepada pasien, menanyakan keluhan apa yang ada pada pasien mengenai masalah kesehatan berupa gejala-gejala-gejala yang menyebabkan pasien mengalami sakit, kemudian perawat/abidan merekam (mencatat) hasil diagnosa ke dalam buku pasien yang telah telah tersedia kemudian selanjutnya hasil diagnosanya disampaikan kepada dokter untuk dilakukan tindakan berupa pemberian obat atau penyerahan resep obat. Dari penjelasan tersebut dapat dinyatakan bahwa prosedur yang ada di puskesmas Daru telah baik dalam hal penanganan pasien yang membutuhkan perawatan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dengan judul : Upaya Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Puskesmas Daru Kecamatan Kao Utara Kabupaten Halmahera Utara. Ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan dengan demikian upaya peningkatan kinerja pegawai sudah cukup (EFEKTIF) ,dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pegawai (ASN).

Adapun tingkat pelayan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan sesuai aturan ,dan tingkat pelaksanaan dalam beberapa program sudah diteralisasikan dengan baik,karna adanya pengawasan dan pelaksanaan dengan baik . Upaya peningkatan kinerja sebagai berikut:

1. Dalam upaya peningkatan kinerja pegawai, pimpinan puskesmas telah menerapkan sistem denda dan sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin

- dalam tugas, berupa sering pegawai terlambat masuk kantor.
2. Upaya peningkatan kinerja kepada pegawai ,berdasarkan mutu pelayanan sehinggah pelayann yang dilakukan dipuskesmas sebagai tolak ukur yang baik.
 3. Program atau tugas pokok yang dilakukan pegawai bahkan proses pelaksanaan program dapat dijalankan dengan baik, antara lain pelaksanaan program diluar maupun diluar gedung puskesmas.
 4. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu waktu pekerjaan mampu mempertanggungjawabkan sebagai pegawai sehingga dalam proses pekerjaan semua ada tupoksinya masing-masing.

B. Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dibahas maka penulis, mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

Program tambahan agar mencapai standar kerja yang optimal sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrul. 1996.Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Pustaka.
- Bastian. 2001. Akuntansi Sektor Publik Penerbit BPFI.Yogyakarta : Universitas Gajah Madah.
- Bastian. 2001. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Dictionary, W. 1956.Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya :Air Langga University Press.
- Fathoni, A. 2009.Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta
- Harbani, P. .2014. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Harbani, P. 2012.Metode Penelitian Adminstrasi Publik.Bandung : Alfabeta
- Interplan.1969. Kebijakan Kinerja Karyawan.Yogyakarta
- Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta.
- Mangkunegara, P.A. 2007.Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Kotler. 2003. Marketing Management.New Jersey : Prentice Hall.
- Meleong, L,J. 2006.Penelitian Kualitatif.Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Miles dan Hubarman.1992. Analisa data Kualitatif. Jakarta :UI Press.
- Moenior.2005. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Jakarta : Bumi Aksara.
- Murpy, K. dan Cleveland,J. 1995. Understanding Performance Appraisal: Social, Organizational and Goal-Oriented Perspectives. CA : Newbury Park.
- Poltak, L.S. 2005.Reformasi Pelayanan Publik:Teori,Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rivai, V. 2004.Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik.Jakarta : PT. Raja Grafiando Persada.
- Samsudin.2005. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja.Alfabeta :Bandung
- Stahhope.Teori dan Konsep Pelayanan Publik.Bandung : Alfabeta.
- Sugiono.2005. Memahami Penelitian Kualitatif.Bandung : Alfabeta.
- UU RI. 2014.No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.