

ABSTRAK

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS DI PUSKESMAS PASIR KALIKI PADA TAHUN 2004

Ardy Mahendra Putra, 2004. Pembimbing : Felix Kasim, dr. M.Kes.

Latar belakang : Puskesmas Pasir Kaliki mencatat jumlah pengunjung yang banyak menunjukkan kinerja pegawainya yang baik.

Tujuan : Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja dari variabel individu, organisasi, dan psikologis yang mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas Pasir Kaliki.

Metode : Deskriptif – analitik dengan rancangan survei *cross – sectional* dan memakai instrumen kuesioner serta daftar *check – list*, dimana responden adalah pegawai Puskesmas Pasir Kaliki pada tanggal 12 November – 2 Desember 2004.

Hasil : Dari survei terhadap 27 responden didapatkan hasil sebagai berikut ; segi demografis 100% responden termasuk kategori baik, dimana demografis tidak mempengaruhi kinerja. 92,59% responden termasuk kategori baik dari segi latar belakang, 7,41% termasuk sedang, dimana latar belakang tidak mempengaruhi kinerja. Untuk kemampuan dan keterampilan, 100% responden termasuk kategori baik, tidak ada yang termasuk kategori sedang dan kurang, dimana kemampuan dan keterampilan tidak mempengaruhi kinerja. 88,89% responden termasuk kategori baik dari segi sumber daya, 11,11% sedang, dimana sumber daya tidak mempengaruhi kinerja. Dari segi kepemimpinan 100% responden termasuk kategori baik, dimana kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Untuk struktur dan disain pekerjaan, 96,30% responden termasuk baik, 3,70% sedang, struktur dan disain pekerjaan tidak mempengaruhi kinerja. 96,30% responden termasuk kategori baik dari segi supervisi dan kontrol, 3,70% sedang, dimana supervisi dan kontrol mempengaruhi kinerja. Dari segi persepsi, sikap, dan kepribadian 100% termasuk kategori baik, dimana persepsi, sikap, dan kepribadian tidak mempengaruhi kinerja. Dari segi imbalan 70,37% termasuk kategori baik, 25,93% sedang dan 3,70% kurang dan imbalan mempengaruhi kinerja. Untuk aspek motivasi dan belajar 96,30% termasuk kategori baik, 3,70% termasuk sedang, dimana motivasi dan belajar mempengaruhi kinerja.

Kesimpulan : Kinerja pegawai Puskesmas Pasir Kaliki sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban kuesioner dan observasi di lapangan. Pasien Puskesmas Pasir Kaliki kurang proaktif dalam memberi masukan kepada pihak puskesmas.

Saran : Penambahan jumlah tenaga harus diadakan, sarana dan prasarana yang ada diperbarui, tidak ada pembatasan umur untuk tenaga yang tugas belajar, dan membuat suatu sarana untuk menampung masukan dari pasien.

ABSTRACT

FACTORS THAT INFLUENCES OF PUSKESMAS STAFF'S PERFORMANCE AT PUSKESMAS PASIR KALIKI IN YEAR 2004

Ardy Mahendra Putra, 2004. Tutor : Felix Kasim, dr. M.Kes.

Background : Puskesmas Pasir Kaliki has recorded the high number average of visitors and these numbers shows the good performance of the staff.

Objectives : To know the factors that influences of puskesmas staff's performance at Puskesmas Pasir Kaliki.

Method : Descriptive – analytic with cross – sectional survei preparation, used questioner and the check – list instruments, the respondents are the Puskesmas Pasir Kaliki's staff on November 12th until December 2nd in year 2004.

Result : From the survey of 27 respondents, 100% respondent reckoned in good category of demographic, where performance wasn't influenced by demographic. 92,59% respondent reckoned in good category of background, 7,41% reckoned average, where performance wasn't influenced by background. 100% respondent reckoned in good category of skill, where performance wasn't influenced by skill. 88,89% respondent reckoned in good category of resources, 11,11% reckoned average, where performance wasn't influenced by resources. 100% respondent reckoned in good category of leadership, where performance wasn't influenced by leadership. 96,30% respondent reckoned in good category of structure and job design, 3,70% reckoned average, where performance wasn't influenced by structure and job design. 96,30% respondent reckoned in good category of supervision and controlling, 3,70% reckoned average, where performance was influenced by supervision and controlling. 100% respondent reckoned in good category of perception, attitude and behaviour, where performance wasn't influenced by perception, attitude and behaviour. 70,37% respondent reckoned in good category of compensation, 25,93% reckoned average and 3,70% reckoned bad, where performance was influenced by compensation. 96,30% respondent reckoned in good category of motivation and study, and 3,70% reckoned in average category, where performance was influenced by motivation and study.

Conclusion : The staff's performance of Puskesmas Pasir Kaliki was good enough, that statement proven by the result of questioner and check – list observation. The visitors hadn't been proactive to give some suggestion for Puskesmas Pasir Kaliki.

Advice : Increase the number of puskesmas staff, renew the instruments and place at Puskesmas Pasir Kaliki, no age limitation for staff to have a study, make some instruments or system to collect suggestion from the visitors.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Grafik	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
1.6. Metodologi	5
1.7. Lokasi dan Waktu	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian	6
2.1.1. Pengertian Kinerja	6
2.1.2. Pengertian Puskesmas	6
2.1.2.1. Visi, Misi, Fungsi dan Kegiatan Pokok Puskesmas	7
2.1.3. Pengertian Kualitas	8
2.1.3.1. Manajemen dan Dimensi Kualitas	11
2.2. Penilaian Kinerja	12
2.2.1. Tujuan Penilaian Kinerja	14
2.2.2. Metode Penilaian Kinerja	15
2.2.3. Kelemahan Penilaian Kinerja	16
2.2.4. Obyek Penelitian	17
2.2.5. Kriteria Penilaian Kinerja	18
BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian	23
3.2. Rancangan Penelitian	23
3.3. Instrumen Penelitian	23
3.4. Pengumpulan Data	24
3.4.1. Metode Pengumpulan Data	24
3.4.2. Ruang Lingkup Populasi dan Sampel	24
3.4.3. Penentuan Sampel	25
3.5. Hipotesis	25
3.6. Analisis Data	26
3.6.1. Analisis Univariat	26
3.6.2. Analisis Bivariat	29
3.7. Definisi Operasional	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum	33
4.2. Data Khusus	34
4.2.1. Analisis Univariat	34
4.2.1.1. Identitas Responden	34
4.2.1.2. Kategori Penilaian	36
4.2.1.3. Observasi	41
4.2.1.4. Hubungan Antara Kinerja Sebagai Variabel Dependen Dengan Kriteria Penilaian Kinerja Sebagai Variabel Independen	44
4.2.1.5. Distribusi Jawaban Responden	46
4.2.1.5.1. Distribusi Demografis	46
4.2.1.5.2. Distribusi Latar Belakang	47
4.2.1.5.3. Distribusi Kemampuan dan Keterampilan	48
4.2.1.5.4. Distribusi Sumber Daya	50
4.2.1.5.5. Distribusi Kepemimpinan	51
4.2.1.5.6. Distribusi Imbalan	52
4.2.1.5.7. Distribusi Struktur dan Disain Pekerjaan	53
4.2.1.5.8. Distribusi Supervisi dan Kontrol	54
4.2.1.5.9. Distribusi Persepsi, Sikap, dan Kepribadian	54
4.2.1.5.10. Distribusi Belajar dan Motivasi	56
4.2.2. Analisis Bivariat	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	64
Daftar Pustaka	66
Lampiran	67
Riwayat Hidup	82

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Umur Responden	34
Tabel 4.2.	Distribusi Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4.3.	Distribusi Asal Daerah Responden	35
Tabel 4.4.	Distribusi Pendidikan Responden	35
Tabel 4.5.	Distribusi Status Responden	36
Tabel 4.6.	Distribusi Masa Kerja Responden	36
Tabel 4.7.	Distribusi Demografis Menurut Responden	36
Tabel 4.8.	Distribusi Latar Belakang Menurut Responden	37
Tabel 4.9.	Distribusi Kemampuan dan Keterampilan Menurut Responden	37
Tabel 4.10.	Distribusi Sumber Daya Menurut Responden	38
Tabel 4.11.	Distribusi Kepemimpinan Menurut Responden	38
Tabel 4.12.	Distribusi Imbalan Menurut Responden	39
Tabel 4.13.	Distribusi Struktur dan Disain Pekerjaan Menurut Responden	39
Tabel 4.14.	Distribusi Supervisi dan Kontrol Menurut Responden	40
Tabel 4.15.	Distribusi Persepsi, Sikap, dan Kepribadian Menurut Responden	40
Tabel 4.16.	Distribusi Belajar dan Motivasi Menurut Responden	41
Tabel 4.17.	Hasil Observasi Terhadap Variabel Demografis	41
Tabel 4.18.	Hasil Observasi Terhadap Variabel Latar Belakang	42
Tabel 4.19.	Hasil Observasi Terhadap Variabel Kemampuan dan Keterampilan	42
Tabel 4.20.	Hasil Observasi Terhadap Variabel Sumber Daya	42
Tabel 4.21.	Hasil Observasi Terhadap Variabel Kepemimpinan	42
Tabel 4.22.	Hasil Observasi Terhadap Variabel Struktur dan Disain Pekerjaan	43
Tabel 4.23.	Hasil Observasi Terhadap Variabel Supervisi dan Kontrol	43
Tabel 4.24.	Hasil Observasi Terhadap Variabel Persepsi, Sikap, dan Kepribadian	43
Tabel 4.25.	Hubungan Antara Demografis Dengan Kinerja Responden	44
Tabel 4.26.	Hubungan Antara Latar Belakang Dengan Kinerja Responden	44
Tabel 4.27.	Hubungan Antara Kemampuan dan Keterampilan Dengan Kinerja Responden	44
Tabel 4.28.	Hubungan Antara Sumber Daya Dengan Kinerja Responden	45
Tabel 4.29.	Hubungan Antara Kepemimpinan Dengan Kinerja Responden	45
Tabel 4.30.	Hubungan Antara Struktur dan Disain Pekerjaan Dengan Kinerja Responden	45

Tabel 4.31.	Hubungan Antara Supervisi dan Kontrol Dengan Kinerja Responden	46
Tabel 4.32.	Hubungan Antara Persepsi, Sikap, dan Kepribadian Dengan Kinerja Responden	46
Tabel 4.7.1.	Distribusi Pengaruh Etnis Dalam Melayani Pasien Menurut Responden	46
Tabel 4.7.2.	Distribusi Pengaruh Jenis Kelamin Dalam Melayani Pasien Menurut Responden	47
Tabel 4.8.1.	Distribusi Pengalaman Kerja Menurut Responden	47
Tabel 4.8.2.	Distribusi Tingkat Sosial Pasien Menurut Responden	47
Tabel 4.8.3.	Distribusi Dukungan Keluarga Menurut Responden	48
Tabel 4.9.1.	Distribusi Kelengkapan Sarana Kesehatan Di Puskesmas Pasir Kaliki Menurut Responden	48
Tabel 4.9.2.	Distribusi Pemanfaatan Sarana Kesehatan Di Puskesmas Pasir Kaliki Menurut Responden	48
Tabel 4.9.3.	Distribusi Fungsi Sarana Kesehatan Menurut Responden	49
Tabel 4.9.4.	Distribusi Keyakinan Akan Kemampuan dan Keterampilan Menurut Responden	49
Tabel 4.9.5.	Distribusi Penampilan Dalam Melayani Pasien Menurut Responden	49
Tabel 4.9.6.	Distribusi Keinginan Tampil Rapi dan Bersih	50
Tabel 4.10.1.	Distribusi Jumlah Sumber Daya Manusia Menurut Responden	50
Tabel 4.10.2.	Distribusi Kesesuaian Fungsi Sumber Daya Manusia Dengan Latar Belakang Pendidikan	50
Tabel 4.11.1.	Distribusi Profesionalisme Kepala Puskesmas	51
Tabel 4.11.2.	Distribusi Keterbukaan Kepala Puskesmas	51
Tabel 4.11.3.	Distribusi Kebijakan Kepala Puskesmas	51
Tabel 4.11.4.	Distribusi Evaluasi Hasil Kerja Oleh Kepala Puskesmas	52
Tabel 4.11.5.	Distribusi Tanggapan Kepala Puskesmas Terhadap Masalah Menurut Responden	52
Tabel 4.12.1.	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Imbalan	52
Tabel 4.12.2.	Distribusi Pengaruh Imbalan Terhadap Kinerja Responden	53
Tabel 4.13.1.	Distribusi Struktur Kepegawaian Di Puskesmas Pasir Kaliki Menurut Responden	53
Tabel 4.13.2.	Distribusi Pendidikan dan Keahlian Terhadap Penempatan Di Suatu Bagian	53
Tabel 4.14.1.	Distribusi Peninjauan Kepala Puskesmas Pasir Kaliki	54
Tabel 4.14.2.	Distribusi Kegunaan Peninjauan Kepala Puskesmas Pasir Kaliki	54
Tabel 4.15.1.	Distribusi Sikap dan Perilaku Rekan Kerja Terhadap Responden	54
Tabel 4.15.2.	Distribusi Sikap Responden Dalam Menerima Kritik, Teguran, dan Masukan	55

Tabel 4.15.3.	Distribusi Masukan Dari Pasien Kepada Responden	55
Tabel 4.15.4.	Distribusi Pengaruh Sikap dan Kepribadian Terhadap Kinerja Responden	55
Tabel 4.16.1.	Distribusi Minat Responden Untuk Belajar	56
Tabel 4.16.2.	Distribusi Anjuran Kepala Puskesmas Untuk Belajar Menurut Responden	56
Tabel 4.16.3.	Distribusi Dukungan Keluarga Responden Untuk Belajar	56
Tabel 4.33.	Pengaruh Kriteria Demografis, Latar Belakang, Kemampuan dan Keterampilan, Sumber Daya, Kepemimpinan, Struktur dan Disain Pekerjaan, Supervisi dan Kontrol, Persepsi, Sikap, dan Kepribadian Terhadap Kinerja Pegawai	57

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1. Fase – fase Kinerja

10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	67
Lampiran 2 Tabel Observasi	73
Lampiran 3 Cara dan Hasil Penghitungan	75
Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner	80