

# ANALISIS KINERJA PUSKESMAS KARANGAYU KOTA SEMARANG

Oleh :

Thomas Denny Kristiandi, Ida Hayu D, Nina Widowati \*)

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the performance of health centers based on the dimensions of Semarang Karangayu performance and analyze the factors that support and hinder the performance of PHC Karangayu. The results showed that the performance of PHC Karangayu is good because of the five dimensions of performance, there are three dimensions that have good performance is the responsiveness, responsibility and accountability, while the other two dimensions are not well productivity and service quality dimensions and factors that support the performance of the health center is the quality of the source Karangayu human and organizational culture while the factors that hinder the performance of PHC Karangayu is the quantity of human resources, quality and quantity of infrastructure facilities and infrastructure. The conclusion of this study Karangayu PHC performance is good because of the five dimensions of performance, there are three dimensions that have good performance is the responsiveness, responsibility and accountability, while the other two dimensions are not well productivity and service quality dimensions and factors that support the performance of the health center is the quality of the source Karangayu human and organizational culture while the factors that hinder the performance of PHC Karangayu is the quantity of human resources, quality and quantity of infrastructure facilities and infrastructure. Based on this conclusion, the researchers recommend to the health center to submit proposals Karangayu procurement admission selection medical and non medical personnel and increase the number of facilities and infrastructure. PHC Karangayu can also use outsourcing to add non-medical personnel.

**Keywords:** Performance, Performance Dimensions, factors that support and hinder performance, PHC Karangayu Semarang City

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Puskesmas sebagai organisasi publik yang melayani bidang kesehatan tidak lepas dari penilaian publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2014, Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan

masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Mengingat kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat maka Pemerintah harus menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagaimana

yang tercantum di Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Kinerja Puskesmas di Kota Semarang dinilai oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Dari data Dinas Kesehatan didapat data bahwa Puskesmas Karangayu berada di peringkat 37 pada tahun 2010, lalu pada tahun 2011 berada di peringkat 34, pada tahun 2012 berada di peringkat 36 dan pada tahun 2013 berada di peringkat 36. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Karangayu menunjukkan kinerja yang paling kurang baik dibandingkan 36 Puskesmas lain di Kota Semarang karena dari tahun 2010 hingga 2013 selalu berada di peringkat bawah yakni 37, 34, 36 dan 36. Kinerja yang kurang baik dari Puskesmas Karangayu akan mempengaruhi proses pemberian pelayanan dan pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

Dari data yang peneliti dapatkan dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, peneliti tertarik untuk menganalisis kinerja Puskesmas Karangayu. Peneliti ingin mengetahui kinerja Puskesmas berdasarkan dimensi kinerja. Peneliti juga akan meneliti faktor yang mendukung dan menghambat kinerja Puskesmas Karangayu. Hasil dari penelitian ini nantinya dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan yang dimiliki oleh Puskesmas Karangayu sehingga dapat meningkatkan kinerja Puskesmas Karangayu. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Puskesmas Karangayu Kota Semarang”.

## **1.2 Tujuan**

Menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Puskesmas Karangayu berdasarkan dimensi kinerja dan menganalisis dan mendeskripsikan faktor yang mendukung dan menghambat kinerja Puskesmas Karangayu.

## **1.3 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.3.1 Kinerja Organisasi Publik**

Menurut Surjadi (2009:7) kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Chaizi Nasucha ( Sinambela, 2012 : 186 ) menyatakan bahwa kinerja organisasi didefinisikan juga sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha – usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Menurut Yeremias T. Keban dalam bukunya yang berjudul “ Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik” kinerja institusi atau yang lebih dikenal dengan kinerja organisasi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga tercapai visi dan misi dari institusi / organisasi tersebut.

### **1.3.2 Dimensi Kinerja**

Menurut Dwiyanto (2002, 48-49) ada 5 dimensi yang dipakai sebagai kriteria penilaian terhadap kinerja organisasi yang dapat diperoleh dari beberapa sumber dan cara, antara lain:

1. Produktivitas, adalah kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa. Penilaian produktifitas suatu organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan kuantitas dan kualitas dokumen-dokumen yang tersedia di organisasi tersebut, yaitu catatan dan laporan-laporan organisasi dari berbagai sumber data dan informasi yang

- penting dalam menunjukkan produktivitas kerja organisasi.
2. Kualitas pelayanan, sumber data utama dari kualitas layanan didapat dari penggunaan jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan, salah satu cara yang dapat digunakan adalah survei terhadap individu atau masyarakat yang menggunakan jasa suatu organisasi dan menggunakan cek silang terhadap laporan dan dokumen mengenai pelayanan yang diberikan dengan mengukur kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi tersebut.
  3. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bersumber dari organisasi dan masyarakat.
  4. Responsibilitas adalah tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas apakah sesuai dengan prinsip-prinsip administratif dan kebijaksanaan suatu organisasi. Hal ini dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur organisasi dan ketentuan-ketentuan dalam organisasi.
  5. Akuntabilitas adalah kemampuan suatu organisasi mengimplementasikan kebijaksanaan dan kegiatannya secara konsisten dengan kehendak masyarakat yaitu tidak hanya pada pencapaian target organisasi tetapi juga sasaran yakni masyarakat. Akuntabilitas suatu organisasi dapat dilakukan dengan survei terhadap penilaian masyarakat.

Pendapat lain, yang dikutip oleh Dwiyanto adalah menurut Kumorotomo

(Dwiyanto, 2002 : 49). Kumorotomo menggunakan beberapa dimensi untuk menjadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain sebagai berikut.

1. Efisiensi  
Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektifitas  
Efektifitas pencapaian tujuan organisasi pelayanan publik yang berkaitan dengan rasionalitas, teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan  
Keadilan, mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Isu mengenai pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab dalam kriteria ini.
4. Daya Tanggap  
Berbeda dengan bisnis yang dilakukan oleh perusahaan – perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi daya tanggap ini.

### **1.3.3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mahmudi (2005: 21) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja juga dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri,

motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

2. Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
3. Faktor tim, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual, meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Kinerja Soesilo (dalam Hessel, 2005: 180) suatu organisasi birokrasi di masa depan juga disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi.
2. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi.
3. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
4. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan *data base* untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
5. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggara organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Menurut tokoh lain yaitu Ruky (2001: 7), “Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja disebutkan antara lain sumber daya manusia, budaya organisasi dan sarana dan prasarana”.

## 1.4 Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Maleong, 2003:13). Tipe penelitian tersebut, peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif bertipe deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.1 Hasil Penelitian

#### 2.1.1 Kinerja Puskesmas Karangayu

##### a. Produktivitas

Produktivitas dari Puskesmas Karangayu tidak semata hanya mengenai hasil yang dihasilkan tapi juga tentang kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kegiatan Puskesmas Karangayu antara lain kegiatan kuratif (pengobatan di BP, KIA, gigi), preventif (pencegahan screening, edukasi), promotif (penyuluhan), dan rehabilitative (pemulihan) dan semua kegiatan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat lalu mengenai tingkat kemajuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Karangayu belum baik karena dari hasil penilaian kinerja Dinas Kesehatan Kota Semarang, Puskesmas Karangayu menempati peringkat bawah dari tahun 2010 hingga 2013 yaitu peringkat 37, 34, 36, dan 36. Berdasarkan hasil penelitian di atas dimensi produktivitas Puskesmas Karangayu belum baik.

##### b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Puskesmas Karangayu adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan Puskesmas Karangayu dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Karangayu antara lain kegiatan kuratif

(pengobatan di BP, KIA, gigi), preventif (pencegahan screening, edukasi), promotif (penyuluhan), dan rehabilitative (pemulihan) tetapi terdapat kekurangan di kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Puskesmas Karangayu, yaitu pada sarana dan prasarana, Puskesmas Karangayu belum memiliki alat pembuat puyer, sehingga membuat proses pembuatan puyer belum cepat dan membuat ketepatan waktu dalam penyelesaian permohonan pengguna jasa menjadi kurang, lalu ruang tunggu dan ruang parkir yang belum nyaman. Berdasarkan hasil penelitian di atas dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Karangayu belum baik.

#### **c. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan Puskesmas Karangayu dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Puskesmas Karangayu tidak memiliki kegiatan secara langsung dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat karena kegiatan dan pelayanan yang Puskesmas Karangayu lakukan hanya mengikuti prosedur yang ada sesuai kegiatan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan lalu Puskesmas Karangayu juga telah memiliki sikap yang baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yaitu dengan memiliki sikap terbuka dan meresponnya dengan baik lewat contoh adanya renovasi gedung yang awalnya adalah saran dari pasien. Berdasarkan hasil penelitian di atas dimensi responsivitas Puskesmas Karangayu sudah baik.

#### **d. Responsibilitas**

Responsibilitas adalah tanggung jawab Puskesmas Karangayu dalam pelaksanaan tugas apakah sesuai dengan prinsip-prinsip administratif dan kebijaksanaan Puskesmas Karangayu. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tugas Puskesmas Karangayu yaitu pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan sudah Puskesmas Karangayu lakukan dengan berbagai kegiatan yang Puskesmas lakukan yaitu kegiatan kuratif, preventif, promotif dan rehabilitative. Upaya kesehatan dilakukan lewat pelayanan kesehatan, lalu pembinaan lewat kegiatan penyuluhan, kegiatan pengembangan upaya kesehatan lewat kegiatan kader kesehatan yang akan memberikan sumbangan-sumbangan positif bagi lingkungan dan pelaksanaan tugas Puskesmas Karangayu juga sudah sesuai dengan prinsip-prinsip dan kebijaksanaan Puskesmas Karangayu yakni dari Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014 yaitu Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya kesehatan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Berdasarkan hasil penelitian di atas dimensi responsibilitas Puskesmas Karangayu sudah baik.

#### **e. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah kemampuan suatu organisasi mengimplementasikan kebijaksanaan dan kegiatannya secara konsisten dengan kehendak masyarakat yaitu tidak hanya pada pencapaian target organisasi tetapi juga sasaran yakni masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Puskesmas Karangayu sudah menjalankan tanggung jawabnya kepada masyarakat lewat pelayanan kesehatan yang telah dilakukan lalu Puskesmas Karangayu juga sudah melakukan penyusunan dan penyampaian

hasil kerja lewat pembuatan Rencana Tingkat Puskesmas di tiap tahunnya. Berdasarkan hasil penelitian di atas dimensi akuntabilitas Puskesmas Karangayu sudah baik.

### **2.1.2 Faktor yang menghambat dan mendukung kinerja Puskesmas Karangayu**

#### **a. Sumber Daya Manusia**

##### **1. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang berkompeten di tiap bidang**

Berdasarkan hasil penelitian ketersediaan sumber daya manusia yang berkompeten menjadi faktor yang mendukung kinerja Puskesmas Karangayu karena tingkat pendidikan sumber daya manusia yang ada sudah baik serta memiliki kompetensi yang sesuai.

##### **2. Jumlah Sumber Daya Manusia yang berkompeten di tiap bidang**

Berdasarkan hasil penelitian jumlah sumber daya manusia yang berkompeten di Puskesmas Karangayu belum mencukupi sehingga menjadi faktor yang menghambat kinerja Puskesmas Karangayu. Masalah yang terjadi di kuantitas sumber daya manusia adalah kekurangan tenaga medis: tenaga epidemiologi, tenaga entomologi, perawat gigi, tenaga promosi kesehatan dan kader kesehatan, lalu tenaga non medis: penjaga keamanan Puskesmas di malam hari, pengemudi mobil Puskesmas Keliling, bendahara pengurus barang, bendahara BOK dan bendahara APBD.

#### **b. Sarana dan prasarana**

##### **1. Kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Karangayu**

Berdasarkan hasil penelitian kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Karangayu belum baik sehingga menghambat kinerja Puskesmas Karangayu. Masalah yang terjadi di kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Karangayu adalah keadaan sarana dan prasarana Puskesmas

Karangayu yang kurang baik karena mengalami keterbatasan ruang tunggu, lahan parkir dan sistem informasi Puskesmas yang sering bermasalah. Dari 380 peralatan yang dimiliki, terdapat 3 jenis peralatan di Puskesmas Karangayu dalam kondisi kurang baik dan 23 jenis peralatan dalam kondisi rusak.

##### **2. Kelengkapan sarana dan prasarana di Puskesmas Karangayu**

Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas Karangayu belum baik dan menjadi salah satu faktor yang menghambat kinerja Puskesmas Karangayu. Masalah yang terjadi di kuantitas sarana dan prasarana Puskesmas Karangayu adalah tidak adanya ruang rapat dan alat kesehatan yang masih kurang yakni alat membuat puyer.

#### **c. Budaya organisasi**

##### **1. Keberadaan budaya organisasi Puskesmas Karangayu**

Berdasarkan hasil penelitian keberadaan budaya organisasi Puskesmas Karangayu sudah baik karena di Puskesmas Karangayu sudah terdapat budaya organisasi.

##### **2. Nilai dan sikap yang dijunjung di Puskesmas Karangayu**

Setelah melakukan penelitian mengenai budaya organisasi, peneliti menyimpulkan bahwa budaya organisasi yang ada di Puskesmas Karangayu adalah budaya organisasi yang berpedoman pada visi misi Puskesmas Karangayu, tugas pokok setiap petugas, sikap kedisiplinan dan kejujuran dalam bekerja, dan sesuai dengan motto Puskesmas Karangayu yakni melayani dengan sepenuh hati serta komunikasi yang baik di antara petugas Puskesmas Karangayu. Dari hasil wawancara mengenai Budaya Puskesmas Karangayu ini dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi di Puskesmas Karangayu sudah baik sehingga menjadi

faktor yang mendukung kinerja Puskesmas Karangayu.

## **2.2 Pembahasan**

### **2.2.1 Kinerja Puskesmas Karangayu**

#### **a. Produktivitas**

Mengenai program kegiatan Puskesmas Karangayu berikut adalah kegiatan yang dilaksanakan, antara lain kuratif, preventif, promotif dan rehabilitative. Kegiatan kuratif terdiri dari pengobatan di BP, KIA, Gigi, lalu kegiatan preventif yang terdiri dari pencegahan screenin dan edukasi, lalu kegiatan promotif yang terdiri dari penyuluhan, kegiatan rehabilitative yaitu kegiatan pemulihan.

Mengenai kesesuaian antara kegiatan dengan kebutuhan masyarakat, sudah baik, dilihat dari kegiatan Puskesmas Karangayu yaitu kuratif, Puskesmas Karangayu melihat kebutuhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan lalu kegiatan preventif juga melihat kebutuhan masyarakat tentang kebutuhan kegiatan edukasi, lalu kegiatan promotif yaitu penyuluhan, Puskesmas Karangayu juga melihat kebutuhan masyarakat tentang info kesehatan sehingga penyuluhan dilakukan, kegiatan rehabilitative juga dilakukan dengan alasan karena melihat kebutuhan masyarakat tentang pemulihan diri dari kecanduan atau penyakit tetapi tingkat kemajuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja masih kurang karena Puskesmas Karangayu masih berada di peringkat yang kurang baik yaitu peringkat 37, 34, 36 dan 36 dari tahun 2010 hingga 2013.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja Puskesmas Karangayu berdasarkan dimensi produktivitas belum baik.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Berikut adalah pelayanan yang dilakukan Puskesmas Karangayu,

pelayanan yang dilakukan Puskesmas Karangayu adalah kegiatan kuratif, promotif, rehabilitatif dan preventif. Kegiatan kuratif terdiri dari pengobatan di BP, KIA, Gigi, lalu kegiatan preventif yang terdiri dari pencegahan screenin dan edukasi, lalu kegiatan promotif yang terdiri dari penyuluhan, dan kegiatan rehabilitative yaitu kegiatan pemulihan.

Mengenai kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Puskesmas Karangayu dari hasil penelitian, terdapat kekurangan di kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Puskesmas Karangayu, yaitu pada sarana dan prasarana, Puskesmas Karangayu belum memiliki alat pembuat puyer, sehingga membuat proses pembuatan puyer belum cepat dan membuat ketepatan waktu dalam penyelesaian permohonan pengguna jasa menjadi kurang, lalu ruang tunggu dan ruang parkir yang belum nyaman.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja Puskesmas Karangayu berdasarkan dimensi kualitas pelayanan belum baik.

#### **c. Responsivitas**

Untuk mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan serta pengembangan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, Puskesmas Karangayu tidak memiliki kegiatan khusus. Puskesmas Karangayu menggunakan kotak saran dan kritik untuk menampung segala kebutuhan masyarakat lewat saran dan kritik.

Dalam menanggapi kebutuhan masyarakat lewat saran dan kritiknya, Puskesmas Karangayu dapat menerimanya dengan baik. Puskesmas Karangayu menerima dengan tangan terbuka, Puskesmas Karangayu juga telah merespon dengan baik dengan contoh mengenai bangunan gedung yang kurang nyaman, terdapat saran dan kritik dari

pengunjung Puskesmas Karangayu lalu Puskesmas Karangayu meresponnya dengan baik lewat proses renovasi yang sedang berjalan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja Puskesmas Karangayu berdasarkan dimensi responsivitas sudah baik.

#### **d. Responsibilitas**

Responsibilitas Puskesmas Karangayu berhubungan dengan pertanggung jawabannya dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Puskesmas Karangayu telah melaksanakan tugasnya dengan baik dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan sudah Puskesmas Karangayu lakukan dengan baik lewat kegiatan pelayanan yang ada, lewat pelayanan kesehatan, lalu pembinaan lewat kegiatan penyuluhan, pengembangan upaya kesehatan lewat kegiatan kader kesehatan yang akan memberikan sumbangan-sumbangan positif bagi lingkungannya.

Puskesmas Karangayu juga sudah menjalankan tugas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014 karena Puskesmas Karangayu telah menjalankan tugas sesuai dengan yang disebutkan di Peraturan Menteri tersebut yakni upaya promotif dan upaya preventif. Upaya preventif yaitu pencegahan screenin dan edukasi lalu kegiatan promotif yaitu kegiatan penyuluhan yang terdiri dari perorangan dan kelompok.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja Puskesmas Karangayu berdasarkan dimensi responsibilitas sudah baik.

#### **e. Akuntabilitas**

Pelayanan kesehatan telah dilakukan oleh Puskesmas Karangayu lewat kegiatan yang dilakukan Puskesmas

Karangayu. Mengenai pelaksanaan tugas dari Puskesmas Karangayu, Puskesmas Karangayu sudah melaksanakannya dengan baik, karena pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan sudah Puskesmas Karangayu lakukan dengan berbagai kegiatan yang Puskesmas Karangayu lakukan.

Mengenai pelaksanaan penyusunan dan penyampaian laporan hasil kerja Puskesmas Karangayu pelaksanaan penyusunan dan penyampaian laporan hasil kerja Puskesmas Karangayu selalu Puskesmas Karangayu lakukan dengan baik di tiap tahunnya, lewat pembuatan Rencana Tahunan Puskesmas Karangayu.

Berdasarkan paparan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dari dimensi akuntabilitas, kinerja yang ditunjukkan oleh Puskesmas Karangayu sudah baik.

### **2.2.2 Faktor yang mendukung dan menghambat kinerja Puskesmas Karangayu**

#### **a. Sumber daya manusia**

Puskesmas Karangayu memiliki kekurangan sumber daya manusia di sektor tenaga medis dan non medis. Sektor tenaga medis yang mengalami kekurangan sumber daya manusia adalah tenaga epidemiologi, tenaga entomologi, perawat gigi, tenaga promosi kesehatan dan kader kesehatan. Sektor tenaga non medis yang mengalami kekurangan sumber daya manusia adalah penjaga keamanan Puskesmas di malam hari, pengemudi mobil Puskesmas Keliling, bendahara pengurus barang, bendahara BOK dan bendahara APBD.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kuantitas sumber daya manusia merupakan salah satu penyebab kinerja Puskesmas Karangayu kurang baik.

#### **b. Sarana dan prasarana**

Puskesmas Karangayu memiliki sumber daya manusia yang baik tetapi tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang baik dan lengkap, akan sulit untuk mencapai visi dan misi Puskesmas. Setelah dilakukan penelitian, data yang ditemukan adalah keadaan sarana dan prasarana Puskesmas Karangayu kurang baik karena mengalami keterbatasan ruang tunggu, lahan parkir, ruang rapat dan alat kesehatan. Dari 380 peralatan yang dimiliki, terdapat 3 peralatan di Puskesmas Karangayu dalam kondisi kurang baik dan 23 peralatan dalam kondisi rusak. Sistem informasi Puskesmas juga sering bermasalah sehingga menyulitkan memasukkan data pasien/laporan program. Untuk prasarana hanya ruang dapur yang dalam kondisi kurang baik karena atapnya bocor. Kondisi dan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas Karangayu yang kurang baik tersebut akan membuat visi dan misi Puskesmas sulit tercapai terlebih sumber daya manusia Puskesmas Karangayu juga mengalami masalah.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu penyebab kinerja Puskesmas Karangayu kurang baik.

### **c. Budaya organisasi**

Setelah melakukan penelitian, ditemukan data bahwa Puskesmas Karangayu bekerja berdasarkan tugas pokok masing-masing serta selalu menggunakan visi dan misi sebagai acuan, data tersebut menunjukkan Puskesmas Karangayu telah berorientasi pada kinerja. Puskesmas Karangayu juga menjunjung nilai yang baik seperti kedisiplinan dan kejujuran dalam bekerja di samping itu setiap sumber daya manusia di Puskesmas Karangayu juga membina hubungan yang baik lewat komunikasi yang terjalin dengan baik antar tenaga medis ataupun non medis serta dengan Kepala

Puskesmas, fakta tersebut menunjukkan Puskesmas Karangayu telah berorientasi pada iman dan taqwa. Puskesmas Karangayu juga bekerja dengan motto melayani sepenuh hati yang menunjukkan bahwa Puskesmas Karangayu telah berorientasi pada masyarakat.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi bukan merupakan salah satu penyebab kinerja Puskesmas Karangayu kurang baik.

## **PENUTUP**

### **3.1 Simpulan**

#### **3.1.1 Kinerja Puskesmas Karangayu berdasarkan dimensi kinerja**

Berdasarkan uraian hasil pembahasan yang telah dilakukan, dapat dianalisis bahwa kinerja Puskesmas Karangayu saat ini sudah baik. Berikut adalah analisis Kinerja Puskesmas Karangayu berdasarkan 5 dimensi tersebut adalah :

- a. Produktivitas dari Puskesmas Karangayu belum baik. Hal tersebut dikarenakan Puskesmas Karangayu belum memiliki tingkat kemajuan pembangunan kesehatan yang optimal karena masih dari hasil peringkat kinerja belum baik karena berada di peringkat 37, 34, 36 dan 36.
- b. Kualitas pelayanan dari Puskesmas Karangayu belum baik. Hal tersebut dikarenakan terdapat kekurangan di kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Puskesmas Karangayu.
- c. Responsivitas dari Puskesmas Karangayu sudah baik karena Puskesmas Karangayu dalam menanggapi kebutuhan masyarakat telah menyikapinya dengan baik.
- d. Responsibilitas dari Puskesmas Karangayu sudah baik karena Puskesmas Karangayu sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 75

Tahun 2014 yaitu tentang tugas upaya kesehatan preventif dan promotif.

- e. Akuntabilitas dari Puskesmas Karangayu sudah baik karena Puskesmas Karangayu telah melaksanakan kewajibannya dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta Puskesmas Karangayu juga sudah membuat laporan hasil kerja.

### **3.1.2 Faktor yang mendukung dan menghambat kinerja Puskesmas Karangayu**

Dari hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mendukung kinerja Puskesmas Karangayu adalah keberadaan sumber daya manusia di tiap bidang dan budaya organisasi sedangkan faktor yang menghambat kinerja Puskesmas Karangayu adalah jumlah sumber daya manusia di tiap bidang, kondisi sarana prasarana dan kelengkapan sarana prasarana.

### **3.2 Saran**

Berdasarkan simpulan di atas maka saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sumber daya manusia yang berkompeten di Puskesmas Karangayu  
Puskesmas Karangayu juga dapat menggunakan jasa tenaga kerja *outsourcing* untuk menambal kekurangan sumber daya manusia yang masih kurang.
2. Kondisi sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Karangayu  
Puskesmas Karangayu dapat memperbaiki sistem informasi Puskesmas Karangayu dengan menggunakan tenaga dari luar Puskesmas yakni tenaga ahli teknologi informasi.
3. Kelengkapan sarana dan prasarana di Puskesmas Karangayu

Puskesmas Karangayu dapat melapor ke Dinas Kesehatan Kota Semarang serta mengajukan usulan dengan mengajukan proposal untuk menambah alat kesehatan yakni alat pembuat puyer yang masih kurang Puskesmas Karangayu.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hasibuan, Malayu. (2010). *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lembaga Administrasi Negara RI. (2004). *Teknik Penyusunan Organisasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara RI.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Mahsun, Mohamad, (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Penerbit BPF.
- Namawi, Hadari. (2000). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintah*. Yogyakarta : Gajah Mada Universty Press.
- Ruky, S. Achmad. (2001). *Sistem Manajemen Kinerja Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Sembiring, Masana. (2012). *Budaya dan Kinerja Organisasi: Perspektif Organisasi Pemerintah*. Bandung: Fokus Media.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka belajar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014