

**PRODUKTIVITAS PEGAWAI UPTD KESEHATAN
PUSKESMAS DESA KARI KECAMATAN KUANTAN
TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat mencapai Gelar
sarjana sosial Program Pendidikan Strata satu
program Studi Ilmu Administrasi Negara*



Oleh

TANIA AMELIA PUTRI

NPM : 180411065

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2022**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL PENELITIAN : PRODUKTIVITAS PEGAWAI UPTD
KESEHATAN PUSKESMAS DESA KARI
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

NAMA MAHASISWA : TANIA AMELIA PUTRI

NPM : 180411065

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1022018302

PEMBIMBING II



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Penitia Ujian Proposal Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

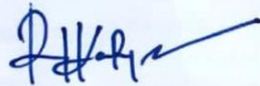
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
 Hari : Senin
 Tanggal : 01
 Bulan : Agustus
 Tahun : 2022

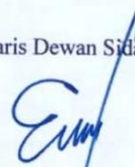
Tim Penguji

Ketua Dewan Sidang

Sekretaris Dewan Sidang



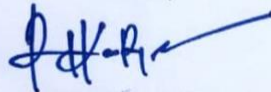
RIKA RAMADHANTI, S.IP, M.Si
 NIDN. 1030058402



EMILIA EMHARIS, S.Sos,M.Si
 NIDN.1002059002

- | | | |
|-------------------------------|----------------|---------|
| 1. DESRIADI, S.Sos.,M.Si | (Pembimbing 1) | (.....) |
| 2. EMILIA EMHARIS, S.Sos,M.Si | (Pembimbing 2) | (.....) |
| 3. SAHRI MUHARAM, S.Sos.,M.Si | (Anggota) | (.....) |
| 4. SARJAN.M, S.Sos.,M.si | (Anggota) | (.....) |

Mengetahui
 Fakultas Ilmu Sosial
 Universitas Islam Kuantan Singing
 Dekan,



RIKA RAMADHANTI, S.IP, M.Si
 NIDN. 1030058402

MOTTO

*“Tidak Perlu Khawatir Dengan Masa Depan, Sebab setiap orang Memiliki
Waktunya Masing-Masing”*

_Tania Amelia Putri

*“Hidup Bukan Seperti Soal Matematika, Karena Hidup Tidak Memiliki Jawaban
Yang Tepat, Tidak Ada Jawaban Yang Benar Atau Salah Sekalipun. Hanya Harus
Menghadapi Masalah Yang Ada Dan Belajar Menyelesaikanya Bukan
Menghitungnya”*

_Hong Du Sik

“Impossible Is Just On Opinion, So Whatever You Are Be A Good One”

_Tania Amelia Putri

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin..

Pertama-tama saya mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan selalu dalam lindungan-Nya. Semoga ini menjadi salah satu langkah untuk menuju kesuksesan dan meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk Cahaya Hidupku ayahanda Rusdi Efendi dan ibunda Afrini tercinta, yang selalu memberiku semangat dan selalu mendoakan putrimu dalam setiap sujudnya. Terima kasih untuk ayah dan ibu pengorbananmu sungguh luar biasa. Serta adikku Silvia Ramadhani yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan

Untuk temanku yang sama-sama berjuang (Ezy Novrian Fauziah, Desnita, Dwi Maya Lestary, Ria Amelia, Melda Sahara, dan Dani Sajia) terima kasih kalian selalu ada untukku, semangat dari kalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih juga kepada orang-orang terdekat yang selalu mendukung hingga sampai saat ini.

Terima kasih banyak untuk bapak Desriadi S.Sos M.Si dan bapak Emilia Emharis S.Sos M.Si yang telah banyak meluangkan waktu tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan. Dan kepada bapak dan ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan tambahan ilmu, bantuan administrasi dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi peneliti.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan RidhoNyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PRODUKTIVITAS PEGAWAI UPTD KESEHATAN PUSKESMAS DESA KARI KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Bapak Dr. H. Nopriadi, S.K.M, M.Kes Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si Selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Kuantan Singingi. Dan Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran, serta dorongan kepada penulis dalam menyusun Skripsi penelitian ini.
3. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi. Dan juga Selaku Dosen Pembimbing II yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.

6. Orang Tua penulis Ayahanda dan Ibunda serta Saudara saya yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan saya yang tergolong dalam grup Fucek Dwi Maya Lestary, Dani Sajia, Melda Sahara, Desnita, Ria Amelia, Dan yang Terspesial kepada Ezy Novrian Fauziah yang sudah memberikan suport yang tak terhingga kepada saya. Dan teman-teman seperjuangan di kelas Administrasi Negara Kelas A angkatan 2018, sukses untuk kita semua.

Saya menyadari bahwa banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan saran, kritik dan masukan yang membangun demi perbaikan penelitian ini kedepan. Demikian dan Terima Kasih.

Teluk Kuantan, Juli 2022

TANIA AMELIA PUTRI
NPM. 180411065

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoris	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1. Teori/Konsep Administrasi Negara	9
2.1.2. Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.3. Teori/Konsep Produktivitas	15
2.1.4. Teori/Konsep Organisasi	19
2.2. Kerangka Pemikiran	22
2.3. Hipotesis	23
2.4. Defenisi Operasional	24
2.5. Konsep Operasional Variabel	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Informan Penelitian	26
3.3. Sumber data	27

3.3.1. Data Primer.....	27
3.3.2. Data Sekunder	27
3.4. Fokus Penelitian.....	27
3.5. Lokasi Penelitian	28
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6.1. Kuesioner.....	28
3.6.2. Observasi	28
3.6.3. Dokumentasi.....	29
3.7. Metode Analisis Data	29
3.7.1. Pengumpulan Data.....	29
3.7.2. Penyajian data.....	29
3.7.3. Verifikasi dan kesimpulan	30
3.8. Jadwal Kegiatan Penelitian	30

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

4.1 Gamabran Umum Puskesmas Kari	32
4.2 Letak Geografis	32
4.3 Iklim	33
4.4 Tapografi.....	33
4.5 Kependudukan	33
4.6 Keadaan Penduduk	34
4.7 Sarana Sosial dan Pendidikan	34
4.8 Ketenagaan	35

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Informan.....	36
5.1.1 Informan Menurut Tingkat Umur	36
5.1.2 Informan Menurut Jenis Kelamin	37
5.1.3 Informan Menurut Tingkat Pendidikan	38
5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	39
5.2.1 Kualitas Kerja	39
5.2.1.1 Hasil Yang Dicapai	40
5.2.1.2 Efektivitas Pelayanan	42

5.2.2 Kualitas Layanan	44
5.2.2.1 Kualitas Pekerjaan	44
5.2.2.2 Kenyamanan Dalam Pelayanan	46
5.2.3 Responsibilitas	49
5.2.3.1 Penegakan Sanksi	49
5.2.3.2 Tingkat Penentuan dan Target Kegiatan	51
5.2.4 Akuntabilitas	53
5.2.4.1 Tugas Berdasarkan Tupoksi	53
5.2.4.2 Bentuk Pertanggungjawaban	55
5.3 Analisis Penulis.....	57
5.3.1 Kualitas Kerja	57
5.3.2 Kualitas Layanan	58
5.3.3 Responsibilitas	58
5.3.4 Akuntabilitas	59
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Jumlah Kependudukan.....	34
Tabel 4.2 Ketenagaan.....	35
Tabel 5.1 Klasifikasi Responden Pegawai Puskesmas Menurut Usia.....	36
Tabel 5.2 Klasifikasi Responden Masyarakat Menurut Usia.....	37
Tabel 5.3 Klasifikasi Responden Pegawai Puskesmas Jenis Kelamin.....	37
Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Masyarakat Jenis Kelamin.....	38
Tabel 5.5 Klasifikasi Responden Pegawai Puskesmas Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 5.6 Klasifikasi Responden Masyarakat Tingkat Pendidikan.....	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23

ABSTRAK
PRODUKTIVITAS PEGAWAI UPTD KESEHATAN PUSKESMAS DESA
KARI KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI

OLEH :
TANIA AMELIA PUTRI
NPM. 180411065

Penelitian ini dilaksanakan di Kenegerian Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimanakah Produktivitas Pegawai di Puskesmas Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing. Di karenakan terdapat permasalahan lalainya pegawai puskesmas dalam melayani serta permasalahan kedisiplinan. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimanakah Produktivitas Pegawai Di UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *Purposive Sumpling* yang mana teknik dengan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang mana jumlah informan sebanyak 15 orang, Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah Penelitian Kualitatif, Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu menganalisi data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian di olah dan selanjutya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Produktivitas Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Cukup Produktivitas.

Kata kunci : Produktivitas Pegawai di Puskesmas

ABSTRACT***EMPLOYEE PRODUCTIVITY AT KARI PUSKESMAS, CENTRAL
KUANTAN DISTRICT, Kuantan Singingi REGENCY*****BY :****TANIA AMELIA PUTRI****NPM. 180411065**

This research was conducted in Kenegerian Kari, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine how employee productivity is at the Kari Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. This is because there are problems with negligence of puskesmas employees in serving and disciplinary problems. The formulation of the problem in this research is how is the productivity of employees at the Health UPTD of the Kari Village Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique uses the Purposive Sampling method which is a technique with determining the sample with certain considerations, in which the number of informants is 15 people. The type of research used in this study is qualitative research. The data analysis used is descriptive qualitative, namely analyzing data obtained from the results of the interview, then processed and then the author draws conclusions from the results of processing the data. The results of this study can be concluded that the Productivity of UPTD Health Center employees at Kari Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency is Enough Productivity.

Key words : Employee Productivity at Puskesmas

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Setiap negara, baik negara maju dan negara berkembang mengakui bahwa tingkat kesejahteraan suatu bangsa, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan dengan tingkat kemiskinan. Sedangkan tingkat kemiskinan juga terkait dengan tingkat kesejahteraan. Oleh karena itu, kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat maka kesehatan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, dibentuklah Puskesmas sebagai pelayanan publik dibidang kesehatan yang merupakan wujud komitmen pemerintah terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 3 ayat 1 : Bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemauan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Puskesmas sebagai organisasi atau lembaga milik pemerintah berperan sebagai ujung tombak terdepan dalam melaksanakan pembangunan bidang kesehatan, Dalam menjalankan fungsinya puskesmas harus menerapkan fungsi manajemen dengan sebaik baiknya, karena dalam organisasi puskesmas terdapat sumber-sumber daya, program, sarana, dan prasarana yang sangat kompleks yang mana bila tidak menjalankan manajemen dengan baik akan timbul banyak

permasalahan yang akan mengganggu proses dalam mencapai tujuan. Dalam proses pencapaian tujuan yang diinginkan puskesmas harus melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan penilaian dengan sebaik baiknya karena hanya dengan cara tersebut suatu organisasi akan berjalan dengan baik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan produktivitas pegawai puskesmas adalah dengan menyediakan tenaga kesehatan yang berkompeten. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan memiliki peran 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.

Dalam rangka untuk meminimalisirkan kemajuan dan kesejahteraan dalam hal pelayanan yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas maka telah dilaksanakannya BPJS Kesehatan yang mana dengan program BPJS Kesehatan ini mampu mendorong fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam penguatan pelayanan promotif dan preventif. Langkah tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat.

Produktivitas kerja pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu

mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan. Ada tiga aspek utama yang perlu ditinjau dalam menjamin produktivitas yang tinggi, yaitu :

- (a) Aspek kemampuan manajemen tenaga kerja
- (b) Aspek efisiensi tenaga kerja
- (c) Aspek kondisi lingkungan pekerjaan.

Ketiga aspek tersebut saling terkait dan terpadu dalam suatu sistem dan dapat diukur dengan berbagai ukuran yang relative sederhana. Produktivitas harus menjadi bagian yang tidak boleh dilupakan dalam penyusunan strategi bisnis, yang mencakup bidang produksi, pemasaran, keuangan, dan bidang lainnya.

Setiap instansi selalu berkeinginan agar tenaga kerja yang dimiliki mampu meningkatkan produktivitas yang tinggi. Menurut Ravianto (2003), mengemukakan bahwa Peningkatan produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor lain, seperti tingkat pendidikan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, iklim kerja, teknologi, sarana produksi, manajemen, dan prestasi.

Menurut Simanjuntak (2005), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu :

1. Pelatihan

Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu, latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan. Karena dengan latihan berarti para

karyawan belajar untuk mengerjakan sesuatu dengan benar-benar dan tepat, serta dapat memperkecil atau meninggalkan kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan. Stoner (2004), mengemukakan bahwa peningkatan produktivitas bukan pada pemutakhiran peralatan, akan tetapi pada pengembangan karyawan yang paling utama. Dari hasil penelitian beliau menyebutkan 75% peningkatan produktivitas justru dihasilkan oleh perbaikan pelatihan dan pengetahuan kerja, kesehatan dan alokasi tugas.

2. Mental dan kemampuan fisik karyawan

Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan.

3. Hubungan antara atasan dan bawahan

Hubungan atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Sikap yang saling jalin-menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja. Dengan demikian, jika karyawan diperlakukan secara baik, maka karyawan tersebut akan berpartisipasi dengan baik pula dalam proses produksi, sehingga akan berpengaruh pada tingkat produktivitas kerja.

Adapun Tiffin dan Cormick (dalam Siagian, 2003), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja dapat disimpulkan menjadi dua golongan, yaitu :

1. Faktor yang ada pada diri individu, yaitu umur, temperamen, keadaan fisik individu, dan motivasi.
2. Faktor yang ada diluar individu, yaitu kondisi fisik seperti suara, penerangan, waktu istirahat, lama kerja, upah, bentuk organisasi, lingkungan sosial, dan keluarga.

Dengan demikian, jika karyawan diperlakukan secara baik oleh atasan atau adanya hubungan antarkaryawan yang baik, maka karyawan tersebut akan berpartisipasi dengan baik pula dalam proses produksi, sehingga akan berpengaruh pada tingkat produktivitas kerja.

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator, sebagai berikut :

1. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembankan kepada mereka.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Beusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil

pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

3. Semangat kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

Keberadaan puskesmas yang akhir-akhir ini mulai kehilangan peran dalam memberikan pelayanan kesehatan dikarenakan semakin berkurangnya kepercayaan masyarakat untuk berobat. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal kepada masyarakat terutama masyarakat miskin. Apalagi saat ini ada peristiwa-peristiwa yang terjadi yang berkenaan tentang semakin buruknya pelayanan kesehatan di Puskesmas, ketersediaan tenaga kesehatan, kecepatan kerja serta menyangkut hasil pekerjaan.

Adapun permasalahan yang saya dapati di Puskesmas Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah :

1. Lalainya pegawai Puskesmas dalam melayani masyarakat

Seperti yang telah diterapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 3 Tahun 2012 tentang visi dan misi Puskesmas yaitu “Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan cepat tanggap agar tercapainya kepuasan masyarakat”. Tetapi kenyataannya para pegawai Puskesmas Kari masih sangat lamban dalam melayani masyarakat. Contohnya, pada saat masyarakat sudah antri untuk mendapatkan pelayanan para pegawai justru sibuk dengan kesibukan yang lain. Permasalahan ini menjadi salah satu kekurangan dari Puskesmas Kari dimana cara para pegawai dalam melayani masyarakat sangat lamban sehingga membuat masyarakat merasa pelayanan yang diberikan para pegawai kurang memuaskan.

2. Tidak disiplin akan kehadiran

Kehadiran para pegawai yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan yang mana absensi kehadiran yang dimulai pukul 08:00 wib dan pulang pukul 14:00 wib, tetapi masih ada para pegawai yang hadir dan pulang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Contohnya, seperti pegawai yang tidak ada ditempat pada saat jam kerjanya.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimanakah produktivitas pegawai di puskesmas kari kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui bagaimanakah produktivitas pegawai di puskesmas kari kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun masalah dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya sumber daya manusia bagi peneliti berikutnya.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian untuk selanjutnya dengan masalah yang sama yang variable yang berbeda terutama yang berkaitan dengan produktivitas pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak lembaga atau instansi dalam usaha meningkatkan produktivitas agar lebih meningkatkan kinerja pegawai di masa yang akan datang.
2. Sebagai referensi tambahan bagi para pegawai agar dapat menilai hasil kinerja yang telah dicapai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Ridwan, 2011 : 29), mengartikan Administrasi Negara sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

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

Menurut Soerjano Soekanto (dalam Syafie, 2010 : 3), secara pendek dapatlah dikatakan bahwa ilmu pengetahuan adalah pengetahuan (*knowledge*) yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran dan dapat dikontrol secara kritis oleh orang lain atau umum.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Syafie, 2010 : 14), administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Aristoteles, negara adalah persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya. Menurut Jean Bodin, negara adalah suatu persekutuan dari keluarga-keluarga dengan segala kepentingannya yang dipimpin oleh akal dari kuasa yang berdaulat. Menurut Hugo De Groot negara

adalah suatu organisasi kekuasaan oleh karenanya dalam setiap organisasi yang namanya negara selalu kita jumpai adanya organ atau alat perlengkapan yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kehendaknya kepada siapa saja yang bertempat tinggal di dalam wilayah kekuasaannya.

Menurut Miriam Budiarjo (dalam Syafie 2010 : 22), negara adalah suatu daerah teritorial yang rakyatnya diperintah oleh sejumlah pejabat yang berhasil menuntut dari warganya ketaatan pada peraturan perundang-undangan melalui kekuasaan (*control*) monopolistis dan kekuasaan yang sah.

Dengan demikian, negara adalah suatu kelompok, persekutuan, alat organisasi, kewilayaha/kedaerahan, sistem politik, kelembagaan dari suatu rakyat, keluarga, desa, baik yang terdiri dari orang-orang yang kuat maupun yang lemah yang merupakan susunan kekuasaan yang memiliki monopoli, kewibawaan, daulat, hukum, kepemimpinan bahkan sistem pemaksaan sehingga pada akhirnya diharapkan akan memperoleh keabsahan, pengakuan dari dalam dan luar negara, tempat tinggal yang aman, masyarakat yang tentram, bangsa yang teratur, hidup bersama yang lebih baik dan terkendali dalam rangka mewujudkan tujuan serta cita-cita rakyat banyak.

Pengertian administrasi ada dua macam yaitu : administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali serta keseluruhan dan dalam suatu hubungan satu sama lain.

Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Sondang P. Siagian, (2001 : 38), Pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang turut dalam proses, tujuan yang akan tercapai dan pemanfaatan sebagai sumber.

Administrasi sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu ilmu sebagai ilmu pengetahuan mandiri.

Menurut Sondang P. Siagian (2001 : 65), Administrasi sebagai disiplin ilmu yang mandiri memiliki objek formal, dalam arti sudut pandang adalah penyelenggaraan. Baik penyelenggaraan yang bermula dari perencanaan, maupun penyelenggaraan yang berakhir dengan evaluasi untuk memulai kembali pekerjaan terencana tersebut. Dalam rangka penyelenggaraan inilah diperlukan pengendalian kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sejak semula.

2.1.2 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses dimana manajemen hanya berfokus pada manusia sebagai objek pembinaan, pengembangan dan pendidikan sehingga sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi yang paling penting. Menurut Yuniarsih (2009 : 1), manajemen sumber daya manusia merupakan

bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengatur peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi.

Menurut Faustino (dalam Masram, 2017 : 2), manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu manajer harus menjamin bahwa perusahaan atau suatu organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat ditempat yang tepat, dan pada saat yang tepat, yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang akan menolong perusahaan tersebut mencapai sarana-sarana secara keseluruhan efektif dan efisien.

Menurut Rachmawati (2008 : 1), manajemen sumber daya manusia adalah berhubungan dengan system rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi. Selanjutnya menurut Manullang (2009 : 98), manajemen sumber daya manusia adalah seni dalam ilmu pengadaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia sehingga tujuan organisasi direalisasikan secara daya guna dan adanya kegairahan kerja dari semua tenaga kerja.

Manajemen sumber daya manusia lebih menarik bertekankan pada bagaimana sebuah organisasi memperlakukan pegawai sebagai sumber daya yang paling penting bagi organisasi dengan cara memanajemen pegawai, mengembangkan membina dan melatih agar pegawai dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya dibidang tertentu. Menurut Rachmawati (2008 : 14), Tujuan

manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Hasibuan (2013 : 6), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Handoko (2011 : 3), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Desseler (2015 : 3), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh , melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi, pencapaian tujuan tersebut dilakukan melalui sebagai macam kegiatan yang pada garis besarnya adalah persiapan dan pengadaan yang meliputi kegiatan analisis jabatan, perencanaan sumber daya manusia, perekrutan dan seleksi, penilaian, pengembangan, pengkompensasian, pemeliharaan kepuasan kerja dan motivasi kerja serta meningkatkan hubungan yang sinergis antara manajemen dan pekerja.

Menurut Pandi Afandi (2017 : 3), manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan perencanaan tenaga kerja secara efisien dan efektif dan sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan

masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan.

Menurut Simamora (dalam Wibowo, 2013:2), manajemen sumber daya manusia adalah hal-hal yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur-unsur manusia dengan segala potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang dapat mencapai tujuan organisasi.

Sonny Sumarsono dalam (Siagian Sondang 2008) sumber daya manusia atau human resources mengandung dua pengertian : pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menentukan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut, mampu bekerja artinya mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2017:11) MSDM adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip dasar, yaitu :

1. Sumber daya manusia adalah harta atau aset paling berharga dan paling yang dimiliki organisasi atau perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

2. Keberhasilan sangat mungkin dicapai, jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.
3. Budaya dan nilai organisasi perusahaan serta perilaku manajerial yang berasal dari budaya tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.

2.1.3 Teori/Konsep Produktivitas

Menurut Ravianto (2003 : 99), Produktivitas merupakan sebagai hubungan antara luaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktivitas. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam ke-satuan fisik, bentuk, dan nilai.

Menurut Riyanto (2019 : 250), Produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan (input). Artinya perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu.

Menurut Riyato (2019:250), produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan (input). Artinya perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu.

Menurut Sedarmayanti (2016 : 142), Produktivitas adalah keinginan dan upaya manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan di segala bidang.

Menurut Kussrianto dan sutrisno (2017 : 102), Produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu, peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya serta efektif dan efisien.

Menurut Sinungan (2018 : 344), Produktivitas adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai rencana .

Produktivitas berasal dari bahasa inggris produktif yang berarti menghasilkan. Dalam bahasa Indonesia menjadi produktifitas yang berarti kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu. Oleh karena itu, dalam organisasi yang dihasilkan adalah perwujudan tujuannya, maka produktivitas hubungan dengan sesuatu yang bersifat material dan non material yang dapat atau tidak dapat diukur dengan uang.

Produktivitas adalah ukuran sejauh mana sumber-sumber daya alam, teknologi dan manusia dipergunakan dengan baik dapat mewujudkan hasil tertentu yang diinginkan. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas agar tercapainya produktivitas maka sumber daya harus diaktifkan, dimotivasi, dipacu dan dibina dengan baik. Dalam upaya memperbaiki produktivitas, tujuan-tujuan yang hendak dicapai organisasi atau perusahaan harus jelas, agar semua kegiatan yang dikerjakan untuk mencapai tujuan organisasi itu terlaksana.

Menurut Nawawi (2002 : 97), Produktivitas adalah suatu konsep yang bersifat universal yang bertujuan untuk menyediakan lebih banyak barang dan jasa untuk lebih banyak manusia, dengan menggunakan sumber rill yang makin sedikit.

Produktivitas menggambarkan suatu perilaku kerja yang ditampakkan oleh orang-orang yang terlibat dalam suatu perusahaan dan dapat dijelaskan melalui sistem evaluasi atau penilaian kerja melalui kualitas kerja pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan (ketepatan waktu).

Sedangkan menurut Hasibuan dalam Busro (2018:340), produktivitas adalah perbandingan antara out put (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik akan meningkat efisiensi (waktu/bahan tenaga). Dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Menurut Mathis dalam (Butar 2015) mendefinisikan produktivitas kerja merupakan pengukuran dan kuantitas dari pekerjaan dengan mempertimbangkan dari seluruh biaya dan hal yang terkait dan yang diperlukan untuk pekerjaan tersebut.

Menurut Anoraga (2009) produktivitas adalah menghasilkan lebih banyak, berkualitas lebih baik, dengan usaha yang sama. Dengan demikian produktivitas tenaga kerja adalah efisiensi proses menghasilkan dari sumber daya yang dipergunakan. Sedangkan menurut Munandar (2001) produktivitas keluaran dari dibagi masukan.

Menurut Tohardi dalam Sutrisno (2017:100), produktivitas merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari pada hari ini.

Sedangkan pendapat lain menurut Martono (2019) menjelaskan bahwa produktivitas merupakan rasio antara besaran volume output terhadap besaran input yang digunakan.

Menurut Sondang. P. siagian (dalam kiat peningkatan produktivitas, 2002 : 10) faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan produktivitas kerja, yaitu :

1. Perbaikan terus menerus

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus menerus.

2. Peningkatan mutu hasil pekerjaan

Berkaitan dengan upaya perbaikan secara terus menerus adalah peningkatan mutu hasil kerja oleh semua orang dan segala komponen organisasi, dan dalam hal ini peningkatan mutu SDM adalah hal yang sangat penting.

3. Pemberdayaan SDM Memberdayakan

SDM yang ada didalam organisasi dapat dilakukan dengan member hak-haknya sebagai manusia, seperti kebebasan untuk memperoleh pekerjaan yang layak.

4. Filsafat organisasi

Cakupan dalam hal ini seperti memberikan perhatian kepada budaya organisasi, karna budaya organisasi merupakan persepsi yang sama tentang hakiki kehidupan dalam organisasi.

Produktivitas Pegawai Di Puskesmas Kari dengan indicator kinerja menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2013 : 178) yaitu :

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya lainya dalam pencapaian tujuan atau sasaran.

2. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

3. Kualitas Layanan

Isi mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

2.1.4 Teori/Konsep Organisasi

Organisasi berasal dari kata organ (sebuah kata dalam bahasa yunani) yang berarti alat. Oleh karena itu kita dapat mendefinisikan organisasi sebagai sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu

memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Organisasi adalah system dimana manusia saling tergantung atau terkait satu sama lain dan membentuk jejaring yang saling memberikan kemanfaatan satu dengan yang lain. Organisasi dapat dikatakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu organisasi dikatakan sebagai wadah kegiatan dari pada orang-orang yang bekerja sama dalam usahanya untuk mencapai tujuan. Dikegiatan itu orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungannya dan tata kerjanya. Pengertian demikian disebut "statis" karena sekedar hanya melihat dari strukturnya. Sedangkan menurut Irham Fahmi, (2018 : 2), pengertian organisasi bersifat "dinamis" organisasi dilihat dari sudut dinamikanya, aktifitas atau tindakan dari tata hubungan yang terjadi dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal.

Menurut Pace dan Faules (2001 : 2), Organisasi adalah studi mengenai cara orang memandang obyek-obyek, juga studi mengenai obyek-obyek itu sendiri.

Banyak pemikiran dari para ahli yang membahas mengenai organisasi, salah satunya adalah definisi yang ditulis oleh Oliver Sheldon (2004), yang menyatakan bahwa organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang perlu dilakukan untuk melakukan tugas-tugas, sedemikian rupa memberikan saluran terbaik untuk melakukan pemakaian yang efisien, sistematis, positif dan terkoordinasi dari usaha yang tersedia.

Chester I. Banard (2005), yaitu organisasi adalah suatu system tentang aktivitas-aktivitas kerjasama dari dua orang atau lebih, sesuatu yang tak terwujud dan tak bersifat pribadi, sebagian besar mengenai hal hubungan-hubungan.

Menurut Sutarto (2002 : 40), menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, organisasi adalah sistem saling mempengaruhi antar orang dalam kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Stephen P. Robbin (dalam Soemirat, Ardianto, Suminar, 2001 : 1-6), Organisasi juga dapat dikatakan sebagai kesatuan social yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif didefinisikan dan bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Organisasi merupakan tulang punggung manajemen. Karena tanpa organisasi yang efisien, tak ada manajemen yang dapat menjalankan fungsinya dengan lancar. Pada dasarnya, organisasi dibentuk sebagai wadah atau tempat untuk berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis.

Sebuah organisasi terdiri dari 3 unsur pokok yakni orang-orang, tujuan, dan struktur. Sehingga fungsi utama organisasi adalah : a) sebagai wadah bagi orang-orang dalam bekerja sama mencapai satu tujuan ; b) sebagai wadah bagi orang-orang dalam membentuk perilaku dan budaya organisasi; dan c) sebagai wadah untuk mencapai sasaran yang sulit dicapai seorang diri. Orang-orang dalam organisasi pada akhirnya membentuk struktur yang menunjang pencapaian tujuan.

Dalam buku “Komunikasi Organisasi” milik R. Wayne Pace dan F. Faules dikatakan bahwa suatu organisasi, merupakan sebuah wadah yang menampung orang-orang dan obyek-obyek, orang-orang dalam organisasi yang berusaha

mencapai tujuan bersama. Bila organisasi sehat, bagian-bagian yang interdependen bekerja dengan cara yang sistematis untuk memperoleh hasil yang diinginkan.

2.2 Kerangka Pemikiran

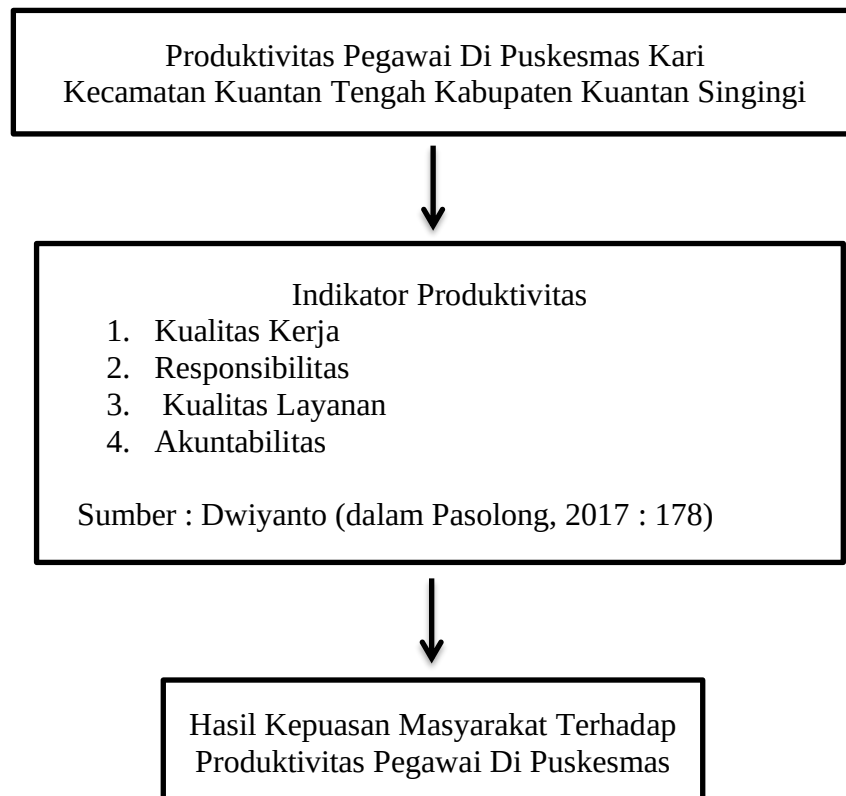
Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan, berbeda dengan pelayanan publik lainnya, pelayanan kesehatan memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan adalah hak azasi manusia dan setiap penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya tanpa memandang kemampuannya membayar.
2. Dampak pelayanan kesehatan sering bersifat irreversible, yaitu berupa kecacatan atau kematian. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu dikendalikan untuk melindungi masyarakat.

Adanya informasi yang asimetris, karena terdapat kesenjangan yang cukup lebar dalam penguasaan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan. Karena adanya karakteristik tersebut maka pelayanan kesehatan perorangan maupun pelayanan administratif penunjang harus mempertimbangkan ketiga hal tersebut diatas. Ketiga karakteristik tersebut menekankan adanya keadilan dalam hal memperoleh pelayanan bagi pengguna agar hasil yang diharapkan (kesembuhan) tercapai. Kalau kita berbicara tentang mutu pelayanan maka yang pertama kita perhatikan adalah kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau customer. Dengan demikian kita perlu bertanya apakah yang kita berikan itu sesuai dengan yang diharapkan oleh

pelanggan kita. Selanjutnya kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam skema sebagai berikut :

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Produktivitas Pegawai Di Puskesmas Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

2.3 Defenisi Operasional

Adapun yang akan diteliti dalam penelitian ini mengenai Produktivitas Pegawai Di Puskesmas Kari dengan indicator kinerja menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2013 : 178) yaitu :

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya lainya dalam pencapaian tujuan atau sasaran.

2. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

3. Kualitas Layanan

Isi mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

2.4 Konsep Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017 : 38), Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk

dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 2.1 : Operasional Variabel Produktivitas Pegawai Di Puskesmas Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
Produktivitas Pegawai	Kualitas Kerja	• Hasil yang dicapai • Efektivitas Pelayanan	Ordinal
	Kualitas Layanan	• Kualitas Pekerjaan • Kenyamanan dalam Pelayanan	Ordinal
	Responsibilitas	• Penegakan Sanksi • Tingkat penentuan dan target kegiatan	Ordinal
	Akuntabilitas	• Tugas berdasarkan Tupoksi • Bentuk Pertanggungjawaban	Ordinal

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.

Karakter khusus penelitian kualitatif berupaya mengungkap keunikan individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam kehidupannya sehari-hari secara komprehensif dan rinci. Pendekatan ini merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan suatu deskripsi tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu *setting* tertentu pula.

3.2 Informan Penelitian

Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan-muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih Karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung.

Penelitian tentang Produktivitas Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari adalah menggunakan teknik purposive sampling. Yaitu peneliti menentukan kriteria mengenai responden mana saja yang dipilih sebagai sampel, Kriteria yang dimaksud menggambarkan demografi responden, dari sisi usia, jenis kelamin, serta tingkat pendidikan.

Tabel 3.1 : Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Persepsi
1.	Kepala Puskesmas	1	100%
2.	Pegawai	9	100%
3.	Masyarakat	5	100%
Jumlah		15	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Premier

Data Premier adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asalnya atau dilapangan yang merupakan data empiric, data empiric yang dimaksud adalah hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan kebutuhan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dengan penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil telaah bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literature yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen atau arsip, dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data dalam penelitian.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian adalah Produktivitas yang berasal dari bahasa inggris produktif yang berarti menghasilkan. Dalam bahasa Indonesia menjadi

produktifitas yang berarti kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu. Oleh karena itu, dalam organisasi yang dihasilkan adalah perwujudan tujuannya, maka produktivitas hubungan dengan sesuatu yang bersifat material dan non material yang dapat atau tidak dapat diukur dengan uang.

3.5 Lokasi Penelitian

Dilakukan di Puskesmas di Kenegerian Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan saya mengambil lokasi penelitian disini adalah karena permasalahan diteliti terdapat dilokasi ini, kemudian lokasi ini juga dekat dengan domisili peneliti sehingga memudahkan akses untuk mengetahui/meneliti lebih dalam lagi permasalahan yang akan dikaji.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui yaitu :

3.6.1 Wawancara

Wawancara adalah metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang analisis dalam penelitian.

3.6.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi biasanya berbentuk arsip-arsip dan surat penting lainnya yang tersimpan mengenai suatu kejadian tertentu. Ini dilakukan melengkapi dan menguatkan data yang diperoleh baik dari hasil observasi maupun wawancara.

3.7 Metode Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, Sugiono menyatakan bahwa analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Didalam analisis data penelitian ini dilaksanakan menggunakan beberapa teknik yaitu :

3.7.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan bisa berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Setelah data penelitian diperoleh terkumpul, proses data *reduction* terus dilakukan dengan cara memisahkan catatan antara data yang sesuai dengan data yang tidak sesuai, berarti data itu dipilih-pilih.

3.7.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah yang harus diikuti selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasa dilakukan dalam uraian singkat, bagian hubungan antar kategori, dan sejenisnya dengan menggunakan teks yang bersifat naratif sebagai berikut :

1. Sangat Produktif (Apabila Semua Indikator Terpenuhi).
2. Produktif (Apabila Satu Indikator Tidak Terpenuhi).

3. Cukup Produktif (Apabila Dua Indikator Tidak Terpenuhi).
4. Sangat Tidak Produktif (Apabila Semua Indikator Tidak Terpenuhi).

3.7.3 Verifikasi dan Kesimpulan

Hasil wawancara dengan informan kemudian ditarik kesimpulan sesuai dengan masalah-masalah dan tujuan penelitian. Pada tahap ini mencari arti benda-benda, mencatat keterangan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin alur sebab-akibat dan proporsi. Hasil verifikasi data tersebut kemudian ditarik kesimpulan.

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan penelitian berisikan kegiatan yang dilakukan mengenai jalannya penelitian dari awal sampai akhir. Jadwal penelitian skripsi ini dilakukan selama kurang lebih 1 tahun. Dimulai dari pembuatan proposal, pengajuan judul, bimbingan proposal, seminar proposal, revisi proposal, pengumpulan dan pengolahan data, bimbingan skripsi, sidang skripsi dan revisi skripsi. Adapun jadwal kegiatan penelitian ini keseluruhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Kari

UPTD Kesehatan Puskesmas Kari merupakan salah satu UPTD Kesehatan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi dengan membina 6 desa (Desa Pintu Gobang, Sitorajo, Bandar Alai, Koto Kari, Pulau Banjar dan Pulau Godang).

UPTD Kesehatan Puskesmas Kari mempunyai 1 kendaraan puskel roda 4 untuk pelayanan / kegiatan luar gedung kendaraan tersebut dalam kondisi baik dan layak di pakai.

VISI

Masyarakat Sehat menuju Kabupaten Kuantan Singingi Sehat

MISI

- a. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan
- b. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, dan masyarakat serta lingkungannya.
- c. Meningkatkan dan memelihara mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.
- d. Meningkatkan kerjasama lintas program dan lintas sektor dalam rangka pemerataan pembangunan dibidang kesehatan.

MOTTO : MELAYANI DENGAN HATI

4.2 Letak Geografis

UPTD Kesehatan Puskesmas Kari berada di Desa Pintu Gobang tepatnya di Dusun Simpang Tiga, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Terdiri dari 6 Desa dengan Luas Wilayah kerja UPTD Kesehatan Puskesmas Kari adalah 140,42 KM. Batas-batas wilayah UPTD Kesehatan Puskemas Kari yaitu :

- Sebelah Utara dengan Desa Pisang Berebus
- Sebelah Selatan dengan Kelurahan Simpang Tiga
- Sebelah Timur dengan Desa Pulau Kedundung
- Sebelah Barat dengan Kelurahan Sungai Jering

4.3 Iklim

Wilayah UPTD Kesehatan Puskesmas Kari beriklim tropis basah ini dipengaruhi oleh musim kemarau dan musim hujan. Perubahan iklim tersebut sangat mempengaruhi kehidupan dan perekonomian penduduk yang umumnya petani karet dan sawit. Suhu Udara rata-rata menunjukkan 26,0 celcius dengan suhu maksimal 34,1 celcius.

4.4 Tapografi

Wilayah UPTD Kesehatan Puskesmas Kari merupakan daerah daratan rendah sebagai pembuktiaan yang banyak ditanami tanaman karet dan sawit. Dapat dijangkau menggunakan kendaraan roda 2 dan 4 dengan jarak tempuh 10-20 menit perjalanan dari desa yang terjauh. Sedangkan jarak tempuh UPTD Kesehatan Puskesmas Kari ke Kabupaten lebih kurang 6 KM dalam waktu tempuh 20 menit. Jalan yang ditempuh ke Puskesmas Kari dapat dilalui oleh kendaraan (transportasi lancar) dan tidak ada kendala untuk menuju Kecamatan dan Kabupaten.

4.5 Kependudukan

Jumlah penduduk di wilayah UPTD Kesehatan Puskesmas Kari berdasarkan data BPS pada tahun 2021 rincian sebagai berikut :

No	Nama Desa	Jumlah Penduduk
1	Desa Sitorajo Kari	2.605
2	Desa Pintu Gobang Kari	2.242
3	Desa Bandar Alai Kari	967
4	Desa Pulau Banjar Kari	700
5	Desa Pulau Godang Kari	1.930
6	Desa Koto Kari	1.548
Jumlah		9.992

Sumber : Puskesmas Kari 2022

4.6 Keadaan Penduduk

Desa Kari memiliki penduduk sekitar 10.192 jiwa dengan laki-laki sebanyak 5.431 jiwa dan perempuan sebanyak 4.761 jiwa. Penduduk desa Kari 90% menganut agama Islam yang tersebar di seluruh desa Kari mayoritas yang tinggal di seluruh desa Kari adalah penduduk asli desa Kari dan sebagian ada warga pendatang, orang Jawa, orang Minang, dan orang Batak hanya sebagian kecil.

4.7 Sarana Sosial dan Pendidikan

Sarana sosial dan pendidikan yang ada di wilayah kerja UPTD Kesehatan Puskesmas Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, yang termasuk dalam kelompok Upaya Kesehatan Bersumber daya Masyarakat (UKBM) yaitu :

1. Posyandu Balita, sebanyak 5 pos yang tersebar di 6 desa.
2. SD, sebanyak 5 Sekolah
3. SMP, sebanyak 2 Sekolah : 1 SMP dan 1 Tsanawiyah
4. SMA, sebanyak 1 Sekolah

4.8 Jenis – Jenis Pelayanan

1. Pelayanan Rawat Jalan : Poli umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli P2M7&TM
2. Pelayanan Laboratorium Kesehatan
3. Pelayanan Konseling Kesehatan dan Pelayanan Progam Kesehatan
4. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
5. Pelayanan Gizi

4.9 Ketenagaan

Tabel 4.1 : Ketenagaan pada Puskesmas Kari

No	Jenis Tenaga	Jumlah
1	Kepala Puskesmas	1 orang
2	Dokter Umum	3 orang
3	Dokter Gigi	2 orang
4	Bidan	3 orang
5	Perawat	5 orang
6	Ahli Gizi	2 orang
7	Apoteker	3 orang
8	SKM	2 orang
9	Sanitarian	2 orang
10	Tenaga Administrasi	5 orang
11	Rekam Medis	3 orang
Jumlah		31 orang

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

5.1 Identitas Informan

Informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Uptd Kesehatan Puskesmas Kari Ibu Rizka Sofiana Dewi A.Md. Adapun semua data yang diberikan informan kemudian dikumpulkan dan di deskripsikan berdasarkan temuan yang telah didapatkan.

5.1.1. Informan Menurut Tingkat Umur

Informan menurut tingkat umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5.1 : Klasifikasi Rsponden Kepala dan Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Kari.

No	Umur	Jumlah Orang	Presentase
1.	25-35 tahun	7	70%
2.	36-41 tahun	3	30%
Jumlah		10	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2022

Dari tabel 5.1. diatas dapat dijelaskan bahwa responden sebanyak 10 orang masing-masing berumur responden berada pada tingkat usia 25-35 tahun dengan jumlah sebanyak 7 orang (70%). Sedangkan responden yang berada pada tingkat usia 36-41 tahun dengan jumlah 3 orang (30%).

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Untuk Masyarakat

No	Umur	Jumlah Orang	Presentase
1.	30-40	2	40%
2.	41-50	2	40%
3.	>51	1	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2022

Dari tabel 5.1.2 di atas dapat dijelaskan bahwa identitas responden sebanyak 5 orang masing-masing umur responden berada pada tingkat usia 30-40 dengan jumlah sebanyak 2 orang (40%). Sedangkan responden yang berada pada tingkat usia 41-50 tahun dengan jumlah sebanyak 2 orang (40%) dan untuk responden yang berada pada tingkat usia diatas 51 tahun dengan jumlah satu orang (20%).

5.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Informan menurut jenis kelamin pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Kepala Dan Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Kari

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentase
1.	Laki--Laki	1	10%
2.	Perempuan	9	90%
Jumlah		10	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2022

Dari tabel 5.3 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah satu orang (10%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 9 orang (90%) sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan.

Tabel 5.4 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin Untuk masyarakat.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentase
1.	Laki-laki	2	40%
2.	Perempuan	3	60%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2022

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak dua orang (40%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 orang (60%) sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah perempuan.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Informan menurut tingkat pendidikan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.5 klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Kepala dan Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Kari

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SMA	2	20%
2.	D-3	3	30%
3.	D-4	2	20%
4.	S-1	2	20%
5.	S-2	1	10%
Jumlah		10	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2022

Dari tabel 5.5 diatas dapat di jelaskan bahwa responden sebanyak 10 orang yang masing-masing diketahui tingkat pendidiknya responden dalam penelitian adalah tamatan SMA sebanyak 2 orang (20%), tamatan D3 sebanyak 3 orang

(30%), tamatan D4 sebanyak 2 orang (20%), tamatan S1 sebanyak 1 orang (10%), dan tamatan S2 sebanyak 1 orang (10%).

Tabel 5.6 klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan untuk masyarakat.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SD	1	10%
2.	SMP	2	20%
3.	SMA	1	10%
4.	S1	1	10%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2022

Dari tabel 5.6 diatas dapat dijelaskan bahwa responden sebanyak 5 orang yang masing-masing diketahui tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah tamatan SD sebanyak 1 orang (10%), tamatan SMP sebanyak 2 orang (20%), tamatan SMA sebanyak 1 orang (10%), dan tamatan S1 sebanyak 1 orang (10%).

5.2 Hasil Penelitian Tentang Produktivitas Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan indikator produktivitas menurut Dwiyanto, dimana peneliti menjadikan indikator ini sebagai kerangka pemikiran yang dijadikan acuan dalam penelitian Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Kari, maka akan dipaparkan hasil penelitian yang akan melihat Produktivitas Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, dilihat dari penjelasan hasil penelitian tiap-tiap indikator dibawah ini :

5.2.1 Kualitas Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blok yang ditulis oleh Rosianasfar (2013) Kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu derajat atau taraf mutu. Berkualitas berartikan sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran.

5.2.1.1 Hasil Yang Dicapai

Hasil yang dicapai adalah suatu bentuk pencapaian atas apa yang telah dikerjakan kemudian diperoleh dalam bentuk tujuan-tujuan yang mengarah kepada baik buruknya apa yang telah dikerjakan. Tercapainya tujuan dari hasil yang dicapai oleh pegawai Puskesmas Kari sesuai dengan tujuan yang telah dicapai, yang mana produktivitas selalu dikaitkan dengan kualitas kerja.

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan 10 informan di UPTD Kesehatan Puskesmas Kari, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Apakah dalam pelayanan sudah memberikan hasil yang dicapai ?

“Saya rasa sudah, karena dalam hal pelayanan kami selalu mengutamakan kenyamanan pasien, apabila masih ada kekurangan saya selalu kepala akan menuju langsung dan meningkatkannya” (Wawancara Kepala Puskesmas Riska Dewi, 22 April 2022).

“Sudah dicapai, karena kami disini selalu mementingkan kenyamanan para pasien kami sehingga apa yang dianggap masih kurang akan diperbaiki” (Wawancara Pegawai, Ny S, 22 April 2022).

“Sudah dalam hal pelayanan yang kami berikan semua staf bekerja sangat keras untuk hasil yang baik” (Wawancara Pegawai, Ny. H, 22 April 2022).

“Saya rasa sudah walaupun mungkin masih ada beberapa kekurangan, yaitu dalam waktu pelayanan hingga tahapan memberikan informasi pelayanan” (Wawancara Pegawai Ny, H W, 22 April 2022).

“Sudah dicapai karena kami para pegawai selalu memberikan yang terbaik untuk pasien kami” (Wawancara Pegawai Ny R, 22 April, 2022).

“Sudah dalam hal memberikan pelayan kami selalu mengutamakan nyaman dalam hal pelayanan agar para pasien juga merasa nyaman” (Wawancara Pegawai Ny N, 22 April 2022).

“Sedikit banyak sudah tercapai walaupun masih ada sedikit kekurangan dalam hal pelayanan” (Wawancara Pegawai Tn A, 22 April 2022).

“Sudah dicapai karena kami para pegawai sangat bertanggung jawab atas apa yang kami lakukan agar para pasien nyaman dalam hal berobat” (Wawancara Pegawai, Ny R, 22 April 2022).

“Sudah, karena pelayanan sangat penting terutama untuk masyarakat karena disini kami selalu memberikan yang terbaik untuk pasien” (Wawancara Pegawai, Ny W, 22 April 2022).

“Sudah dicapai, karena para pegawai selalu mengutamakan kenyamanan pasien dalam pelayanan” (Wawancara Pegawai, Ny A, 22 April 2022).

“Sudah memberikan hasil yang baik dalam hal pelayanan baik itu out door maupun in door, kami selalu meninjau kerja pegawai kami apakah disiplin atau belum” (Wawancara Pegawai, Ny Y, 22 April 2022).

Selanjutnya adalah kutipan wawancara penulis dengan 5 informan dari masyarakat, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Apakah dalam pelayanan yang diberikan Puskesmas Kari telah memberikan hasil yang dicapai ?

“Sudah, tapi belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Contohnya datang para pegawai selalu tidak tentu, terkadang kami sudah datang di Puskesmas tetapi para pegawai belum berada di Puskesmas” (Wawancara Masyarakat, Elpa Nora, 5 juni 2022).

“Sudah, walaupun masih ada beberapa hal yang masih belum sesuai seperti pelayanannya yang agak lalai. Yang mana para pegawai sangat lambat dalam hal memberikan pelayanan dimana para pegawai selalu tidak ontime dan selalu kurang dalam memberikan pelayanan” (Wawancara Masyarakat, Sumitri, 5 juni 2022).

“Sudah baik dan sesuai aturan, saya rasa dalam hal ini mungkin sudah baik dan cara pelayanan sudah dapat dimengerti dengan baik”(Wawancara masyarakat, Rusdi Efendi, 5 juni 2022).

“Baik, tetapi masih ada beberapa kekurangan terutama dalam hal pelayanan. Yang aman karena pelayanan mereka sangat buruk dan acuh kepada pasien mereka (kurang ramah)”(Wawancara masyarakat, Rades, 5 juni 2022).

“Sudah baik dan pelayanannya cukup dirasakan dengan baik, tetapi masalah pelayanan masih sangat kurang terutama dalam memberikan pelayanan”(Wawancara masyarakat, Deli Swita, 5 juni 2022).

5.2.1.2 Efektifitas Pelayanan

Efektifitas pelayanan adalah tercapainya tujuan yang dilakukan dalam pelayanannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang mana berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan suatu organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan 10 informan di UPTD Kesehatan Puskesmas Kari, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Apakah dalam pelayanan sudah memberikan hasil yang dicapai ?

“Sudah baik, karena sebelum kami melaksanakan suatu kegiatan baik itu di out door maupun indoor kami selalu mempertimbangkan terlebih dahulu apakah ini sudah baik atau belum sehinggah hasil yang ingin dicapai bisa terlaksana” (Wawancara Kepala Puskesmas Riska Dewi, 22 April 2022).

“Sudah baik, dan sudah dapat dikatakan efektif karena dalam hal pelayanan kami selalu memberikan yang terbaik. Tetapi mungkin masih ada beberapa hal yang dikeluhkan contohnya dalam hal para pegawai memberikan pelayanan yang masih buruk” (Wawancara pegawai Ny. Hw, 22 April 2022).

“Kami sudah memberikan yang terbaik karena kami selalu mengutamakan tanggung jawab kami, karena dalam hal tugas kami selalu mengutamakan tugas kerja kami sebab itu adalah tanggung jawab” (Wawancara pegawai Ny R, 22 April 2022).

“Sangat baik, dan kami melakukannya sesuai dengan aturan yang berlaku” (Wawancara pegawai Ny H, 22 April 2022).

“Sudah, karena kami melakukan pelayanan di out door dan in door dengan melakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum melaksanakan kegiatan” (Wawancara pegawai Ny S, 22 April 2022).

“Telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dengan selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dan meninjau kenyamanan yang ada” (Wawancara pegawai Ny N, 22 April 2022).

“Saya rasa sudah sangat efektif karena kami disini selalu meninjau dan memastikan kerja para pegawai untuk kepentingan bersama” (Wawancara pegawai Tn A, 22 April 2022).

“Sudah baik, karena dalam hal ini kami selalu mempertimbangkan kualitas kerja pegawai apakah sudah baik atau belum untuk disalurkan” (Wawancara pegawai Ny A, 22 April 2022).

“Baik dan sudah dapat dikategorikan sudah efektif yang mana disini kami selalu membuat kajian ulang kualitas kerja para pegawai agar tidak mengecewakan hasilnya” (Wawancara pegawai Ny R, 22 April 2022).

Selanjutnya adalah wawancara penulis dengan 5 informan dari masyarakat, adapun indikator pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Bagaimanakah efektivitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kari terhadap masyarakat ?

“Bagus, tapi masih ada kekurangan-kekurangan yang lain yang masih ada dalam pelayanan tersebut. Yang mana para pegawai yang tidak disiplin akan kehadiran dan jam kerjanya yang membuat para pasien menunggu lama” (Wawancara masyarakat, Elpa Nora, 5 Juni 2022).

“Cukup bagus walaupun dalam hal pelayanan masih sangat kurang, yang mana pelayanannya yang kurang ramah membuat para pasien merasa tidak nyaman” (Wawancara masyarakat, Sumitri, 5 juni 2022).

“Cukup baik, pelayanannya mudah dimengerti dan disampaikan dengan baik. Yang mana dalam hal memberikan informasi kesehatan sudah cukup baik” (Wawancara masyarakat, Rusdi Efendi, 5 juni 2022).

“Sudah baik, tetapi dalam pelayanan masih ada kekurangan cara pegawai dalam melayani masyarakat yang acuh kepada para pasien dan tidak ramah, membuat para pasien sangat merasa tidak nyaman” (Wawancara masyarakat, Rades, 5 juni 2022).

“Bagus sekali, dalam hal pelayanan pihak puskesmas sudah memberikan yang terbaik sampai saat ini sudah dapat diterima dengan baik” (Wawancara masyarakat, Deli Swita, 5 juni 2022).

Dari wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa indikator Kualitas Kerja di Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik, yang mana para pegawai masih lalai dalam tugasnya. Hal ini membuat para pasien merasa resah akan kualitas kerja para pegawai.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Puskesmas Desa Kari tentang indikator kualitas kerja adalah sudah cukup baik pihak puskesmas juga sudah melakukan kerja yang baik, kualitas kerja para pegawai pun juga cukup memuaskan dapat dilihat dari tanggung jawabnya. Pihak Puskesmas juga sudah melakukan yang terbaik walaupun masih ada beberapa yang kurang dari kualitas kerja para pegawai, dimana kualitas kerja merupakan tolak ukur dalam hal memberikan pelayanan sehingga para pasien atau masyarakat tidak akan mengeluh tentang kualitas kerja para pegawai.

5.2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan (Service quality) adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja. Menurut Parasuraman (1988:23) kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Isi mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan.

5.2.2.1 Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan merupakan cara pandang setiap orang terhadap apa yang kita lakukan yang mana itu menjadi tolak ukur seseorang untuk menilai suatu kualitas pekerjaan. Kualitas kerja yang kita tunjukkan dalam rangka memberikan kinerja yang baik bagi organisasi akan menambah nilai plus bagi kita dalam mengerjakan pekerjaan kita. Tercapainya tujuan dari hasil yang dicapai oleh pegawai Puskesmas Kari sesuai dengan tujuan yang telah dicapai, yang mana kualitas layanan selalu dikaitkan dengan ketidakpuasan masyarakat atas layanan yang diberikan.

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan 10 informan di UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Bagaimanakah kualitas pekerjaan para pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Kari?

“Saya rasa sudah baik, karena saya juga terjun langsung walaupun tidak setiap hari tetapi saya selalu meninjau kerja pegawai dan sampai saat ini masih baik” (Wawancara Kepala Puskesmas, Rizka Dewi, 22 April 2022).

“Saya rasa sudah walaupun mungkin masih ada beberapa terdapat kekurangan terutama dalam hal pelayanan” (Wawancara pegawai, Ny. Hw, 22 April 2022).

“Saya rasa sudah memasuki tahapan baik, karena kami disini selalu mengutamakan kenyamanan para masyarakat untuk kepentingan bersama juga” (Wawancara Pegawai, Ny S, 22 April 2022).

“Sudah baik, dan kami selalu berusaha memberikan hasil-hasil yang baik untuk para pasien kami karena itu adalah tugas dan kewajiban kami selaku tenaga medis” (Wawancara Pegawai, Ny R, 22 April 2022).

“Sudah, karena sebelum kami melakukan pelaksanaan kegiatan kami terlebih dahulu merancang dan merencanakan apa yang harus kami lakukan untuk mencapai hasil yang baik” (Wawancara Ny N, 22 April 2022).

“Sudah baik, karena kami para pegawai juga mengutamakan tugas kami selaku pemberi pelayanan yang baik” (Wawancara Ny. H, 22 April 2022).

“Sudah baik, karena setiap kegiatan yang kami lakukan itu tidak luput dari pantauan dan tinjauan dari atasan, apabila masih ada kekurangan maka akan ditingkatkan lagi” (Wawancara Pegawai Tn. A, 22 April 2022).

“Sudah dapat dikategorikan baik, karena di setiap kegiatan kami selalu mengutamakan kenyamanan para pasien apabila ada dari pegawai yang tidak melayani dengan baik kami akan menegur dan meluruskan cara pelayanannya” (Wawancara Pegawai Ny. R, 22 April 2022).

“Sudah sangat baik, karena kualitas kerja berpengaruh terhadap pelayanan dan kami selalu mengingatkan para pegawai agar selalu mengutamakan tugasnya” (Wawancara Pegawai Ny. W, 22 April 2022).

“Sudah baik semua pegawai memegang kepentingan dan tugasnya masing-masing sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik” (Wawancara Pegawai Ny. Hw, 22 April 2022).

Selanjutnya adalah kutipan wawancara penulis dengan 5 informan dari masyarakat, adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Bagaimana kualitas pekerjaan para pegawai dalam melayani masyarakat ?

“Kurang memuaskan, dalam hal ini masih ada beberapa pegawai yang lalai dan tidak melayani dengan seharusnya. Yang mana para pegawai tidak berada ditempat apda saat jam kerja berlangsung, sehingga membuat para pasien menunggu” (Wawancara masyarakat, Elpa Nora 5 Juni 2022).

“Sudah baik, walaupun masih ada beberapa pegawai yang masih lalai dalam hal melayani, yang mana dalam hal melayani para pegawai acuh dan kurang memperhatikan pasien” (Wawancara masyarakat, Sumitri, 5 juni 2022).

“Belum memuaskan terutama dalam hal melayani, apara pegawai tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya, mereka sangat acuh dalam hal pelayanan dan memberikan informasi” (Wawancara masyarakat, Rades, 5 juni 2022).

“Sudah cukup baik, para pegawai dalam hal melayani mudah di pahami dan mengutamakan kenyamanan masyarakat” (Wawancara masyarakat, Rusdi Efendi, 5 juni 2022).

“Kurang Memuaskan” (Wawancara masyarakat, Deli Swita, 5 juni 2022).

5.2.2.2 Kenyamanan Dalam Pelayanan

Kenyamanan di dalam pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting yang mana apabila dalam hal pelayanan tidak terdapat kenyamanan maka suatu pelayanan akan sangat buruk dan apabila kenyamanan dalam pelayanan itu baik maka suatu pelayanan akan mencapai suatu tujuan yang kita inginkan.

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan 10 informan di UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Bagaimanakah bentuk komitmen para pegawai dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan ?

“Saya rasa sudah baik, yang mana dalam hal pelayanan kami selalu memberikan yang terbaik untuk mencapai hasil yang baik pula, karena kami selalu mengutamakan kenyamanan pasien dulu” (Wawancara Kepala Puskesmas Rizka Dewi, 22 April 2022).

“Disini kami selalu mengutamakan tanggung jawab kami yang mana dari awal kami sudah berkomitmen untuk memberikan yang terbaik untuk pasien kami” (Wawancara Pegawai Ny Hw, 22 April 2022).

“Disini kami selalu melayani pasien yang datang dengan sangat baik karena kami juga mengutamakan kenyamanan para pasien kami” (Wawancara Pegawai Ny. R, 22 April 2022).

“Sudah sangat baik, karena kami sudah berkomitmen dari awal untuk melayani dengan hati, dan selalu mengutamakan kenyamanan pasien kami” (Wawancara Pegawai Ny. H, 22 April 2022).

“Sudah dapat dikatakan baik walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan tetapi itu tidak menjadi alasan untuk kami bisa bersantai dalam hal kerja karena ini menyangkut hasil yang maksimal bagi para pasien yang kami tangani” (Wawancara Pegawai, Ny. N, 22 April 2022).

“Sudah memenuhi komitmen yang sudah diterapkan, saya rasa kami para pegawai sudah mengerjakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik karena setiap yang kami lakukan selalu ditinjau oleh atasan untuk memastikan apa masih ada yang kurang atau belum” (Wawancara Pegawai Ny. S, 22 April 2022).

“Dalam hal menangani pasien dan tanggung jawab sebagai tenaga medis saya rasa sudah sangat baik walaupun dalam hal pelayan masih terdapat kekurangan” Wawancara Tn. A, 22 April 2022).

“Sudah sangat baik dalam hal komitmen walaupun masih terdapat beberapa kekurangan dalam hal yang lain” (Wawancara Pegawai Ny. R, 22 April 2022).

“Sudah baik dan dapat dicerna dengan sangat jelas mulai dari cara melayani hingga menangani beberapa kasus di lapangan” (Wawancara Pegawai, Ny. W, 22 April 2022).

“Sudah memenuhi syarat yang mana kami selalu mengutamakan pekerjaan kami selaku tenaga medis dan tidak lalai dalam melaksanakan tugas” (Wawancara Pegawai, Ny. Hw, 22 April 2022).

Selanjutnya adalah kutipan wawancara penulis dengan 5 informan dari masyarakat, adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Bagaimana bentuk komitmen para pegawai dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan ?

“Tidak semua pegawai memberikan pelayanan yang baik, yang mana masih ada beberapa pegawai yang sangat kurang memperhatikan pasien pada saat berobat”(Wawancara masyarakat, Elpa Nora, 5 juni 2022).

“Cukup baik, walaupun ada beberapa keluhan terhadap pelayanan yang mereka berikan yang mana dalam hal pelayanan bagaimana mereka berinteraksi dengan pasiennya”(Wawancara masyarakat, Sumitri, 5 juni 2022).

“Bagus sekali, komitmennya sudah bagus. Ya walaupun masih ada kekurangan yang membuat kami tidak nyaman seperti cara pelayanan yang agak kasar”(Wawancara masyarakat, Rades, 5 juni 2022).

“Cukup baik, walaupun dalam hal pelayanan para pegawai masih ada yang acuh saat memberikan pelayanan”(Wawancara masyarakat, Rusdi Efendi, 5 juni 2022).

“Komitmennya sudah baik, tapi masih ada beberapa yang masih kurang terutama dalam hal cara para pegawai memberikan pelayanan dan tugasnya yang sangat acuh”(Wawancara masyarakat, Deli Swita, 5 juli 2022).

Dari wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa indikator Kualitas Layanan di Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan

Singingi belum terlaksana dengan baik, yang mana sebagian pegawai tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya sebab pelayanan yang buruk membuat pasien banyak memberikan komplain tentang pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Desa Kari.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Puskesmas Desa Kari tentang indikator kualitas layanan adalah masih kurangnya kualitas layanan yang mereka berikan. Bentuk layanan publik yang di laksanakan oleh pemerintah salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat, sistem kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah saat ini terbukti belum bisa memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang prima. Maka untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan itu pemerintah menyediakan sarana atau fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatan yaitu puskesmas, seharusnya pihak puskesmas mampu memberikan kualitas layanan yang baik dan cermat, tetapi kenyataan yang ada dilapangan dengan proses pelayanan yang lama dan cara pelayanan petugas puskesmas yang kurang baik membuat puskesmas desa Kari mendapat respon yang kurang baik bagi masyarakat terutama dalam hal pelayanan.

5.2.3 Responsibilitas

Responsibilitas merupakan sebagai tanggungjawab untuk mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku serta pemenuhan terhadap kebutuhan-kebutuhan sosial. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5.2.3.1 Penegakan Sanksi

Penegakan sanksi merupakan penegakan hukum non yudisial (penjatuhan sanksi dijatuhkan oleh pejabat tata usaha negara, jika tidak melalui proses persidangan maka penegakan sanksi administrasi dalam hukum lingkungan Indonesia dapat berupa paksaan serta perintah).

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan 10 informan di UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Bagaimana bentuk penegakan sanksi yang diberlakukan di Puskesmas Kari bagi para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya?

“Sudah tegas, yang mana kami akan menegur apabila para pegawai tidak mematuhi aturan yang berlaku, karena setiap yang dilakukan para pegawai saya selalu meninjau ke lapangan langsung, apabila ditegur sekali masih tidak di indahkan maka selanjutnya akan ditindak tegas” (Wawancara Kepala Puskesmas Rizka Dewi, 22 April 2022).

“Sangat tegas yang mana apabila ada pegawai yang tidak melakukan aturan yang berlaku akan ditegur langsung, dan kami disini selalu meninjau kerja pegawai jika ada yang tidak sesuai maka akan kami tindak tegas” (Wawancara Pegawai Ny. Hw, 22 April 2022).

“Cukup tegas, yang mana jika melanggar aturan dan tidak melakukan tugas dengan baik akan diberikan sanksi sesuai apa kesalahannya” (Wawancara Pegawai Ny. N, 22 April 2022).

“Sanksi yang diterapkan bagi para pegawai yang tidak memalukan tugasnya dan melenceng dari aturan pertama-tama akan ditegur kemudian jika masih tidak ada perubahan akan ditindaklanjuti dengan sanksi yang lebih berat” (Wawancara Pegawai Ny. H, 22 April 2022).

“Sangat tegas karena kami selalu meninjau kerja pegawai agar dalam pelaksanaan tugas tidak ada lagi yang lalai” (Wawancara Paegawai Ny R, 22 April 2022).

“Sudah sangat tegas dengan cara menasehati kemudian jika tidak di indahkan kemudian akan diberi sanksi yang lebih tegas” (Wawancara Pegawai Ny S, 22 April 2022).

“Sudah cukup tegas, walaupun masih ada beberapa yang masih lalai akan sanksinya dan masalah itu pun kami selaku pekerja juga sadar akan tanggung jawab kami” (Wawancara Pegawai Tn. A, 22 April 2022).

“Sudah tegas apabila masih ada yang belum mengindahkan dengan baik maka akan diberikan sanksi yang lebih tegas lagi adn apabila masih ada yang tidak mengindahkannya kami akan memberi sanksi” (Wawancara Pegawai Ny. A, 22 April 2022).

“Cukup tegas, karena disini selalu mengutamakan tanggung jawab, apabila tanggung jawabnya kurang maka kami akan menegur dulu sebelum memberi sanksi” (Wawancara pegawai Ny. Hw, 22 April 2022).

“Sudah tegas dengan menerapkan sanksi-sanksi yang sesuai aturan” (Wawancara pegawai Ny N W, 22 April 2022).

Selanjutnya adalah kutipan wawancara pennis dengan 5 informan dari masyarakat, adapun pertanyaan yag diajukan yaitu : Bagaimanakah antara cara pelayanan dan cara kerja para pegawai terhadap melayani masyarakat?

“Hampir sama, tidak ada yang medekati hasil yang baik sama-sama masih kurang dalam hal pelayanan tetapi jika diperingati saya rasa cukup bisa dipahami oleh para pegawai” (Wawancara masyarakat, Elpa Nora, 5 juni 2022).

“Sampai saat ini masi kurang baik dirasakan yang mana masih terdapat adanya tidak nyaman dalam hal kami berobat dikarekan pelayanan tadi” (Wawancara masyarakat, Sumitri, 5 juni 2022).

“Hampir sama masihh ada terdapat kekurangan walaupun kekurangan itu bisa ditindaklanjuti, tetapi tetap saja pelayanannya masih kurang” (Wawancara masyarakat, Rusdi Efendi, 5 juni 2022).

“Tidak sama apalagi dalam hal pelayanan sangat kurang, kurang melayani dengan ikhlas dan sangat acuh membuat kami kurang nyaman” (Wawancara masyarakat, Rades, 5 juni 2022).

“Tidak jauh berbeda sama-sama masih ada kekurangan baik itu maslaah pelayanan maupun cara kerjanya” (Wawancara masyarakat, Deli Swita, 5 juni 2022).

5.2.3.2 Tingkat Penentuan Dan Target Kegiatan

Tingkat penentuan merupakan rancangan untuk melakukan suatu tahapan terhadap apa yang dilakukan. Target kegiatan merupakan perencanaan terhadap suatu kegiatan yang ingin dilakukan.

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan 10 informan di UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Bagaimanakah penentuan dan target yang dicapai oleh Puskesmas Kari dalam melaksanakan tugas dan fungsinya?

“Sudah baik, karena kami mempunyai target Renstra dari pusat ke provinsi jadi dalam setiap kegiatan kami selalu mentargetkannya” (Wawancara Kepala Puskesmas Rizka Dewi, 22 April 2022).

“Sudah cukup baik, karena sebelum kami melakukan sebuah kegiatan maka terlebih dahulu kami selalu melakukan perencanaan yang mana dari perencanaan ini kami selalu akan mengulas apakah penentuan target ini sudah bisa dilakukan atau belum” (Wawancara Pegawai Ny. Hw, 22 April 2022).

“(Sangat memenuhi target dan sampai saat ini kami selalu merencanakan terlebih dahulu apa yang akan kami lakukan” (Wawancara Pegawai Ny. N, 22 April 2022).

“Sudah bisa memenuhi target kerena kami disini selalu mengedepankan yang terbaik bagi para pasien kami” (Wawancara Pegawai Ny. H, 22 April 2022).

“Sangat baik, karena sebelum kami melakukan kegiatan out door maupun indoor kami selalu merencanakan terlebih dahulu” (Wawancara Pegawai Ny. R, 22 April 2022).

“Sudah berkomitmen karena kami disini selalu mengutamakan kenyamanan yang terlebih dahulu untuk meningkatkan kepentingan bersama” (Wawancara Pegawai Ny. S, 22 April 2022).

“Sudah baik, dan sudah memenuhi syarat yang ditentukan karena kami sudah berkomitmen untuk menjaga kenyamanan para pasien” (Wawancara Pegawai Tn. A, 22 April 2022).

“Sudah berkomitmen, kami disini selalu mengutamakan kenyamanan para pasien yang ada, karena dari awal kami selalu mengutamakan kenyamanan terutama dalam hal pelayanan” (Wawancara Pegawai Ny. Y, 22 April 2022).

“Sudah baik, kami karena komitmen sangat penting disini jam 08:00 WIB kami sudah buka dan jam 11:30 WIB pelayanannya sudah tutup” (Wawancara Pegawai Ny. W, 22 April 2022).

Dari wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa indikator Responsibilitas di Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup terlaksana dengan baik, walaupun masih ada beberapa kekurangan yang mana dalam hal penegakan sanksi pihak Puskesmas sudah menindaklanjuti dengan tegas dan sesuai aturan yang berlaku.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Puskesmas Desa Kari tentang indikator responsibilitas adalah masih kurangnya responsibilitas kewajiban untuk bertanggungjawab para pegawai terhadap tugasnya, walaupun tidak semua pegawai yang lalai akan tanggung jawabnya.

5.2.4 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah syarat dasar untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, kebijaksanaan tertinggi. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

5.2.4.1 Tugas Berdasarkan Tuposi

Tupoksi adalah suatu kesatuan yang saling terkait antar tugas pokok dan fungsi. Dalam Peraturan Undang-Undang sering disebutkan bahwa suatu organisasi menyelenggarakan suatu fungsi-fungsi dalam rangka melaksanakan sebuah tugas pokok.

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan 10 informan di UPTD Kesehatan Puskesmas Kari, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Bagaimana bentuk pertanggungjawaban para pegawai dalam melaksanakan tugasnya?

“Menurut saya sudah bertanggung jawab karena kami disini selalu mengutamakan kenyamanan serta saya juga selalu meninjau bagaimana cara kerja para pegawai langsung” (Wawancara Kepala Puskesmas, 22 April 2022).

“Sudah baik, karena sebelum kami melakukan kegiatan kami selalu mempertimbangkan terlebih dahulu apa yang akan kami lakukan” (Wawancara Pegawai Ny. Hw, 22 April 2022).

“Sudah bertanggung jawab, karena disetiap kami melakukan kegiatan kami selalu ditinjau untuk memastikan apakah kerja kami sudah sesuai ataukah belum” (Wawancara Pegawai Ny. R, 22 April 2022).

“Sudah dapat dikatakan bertanggung jawab, karena disetiap apa yang kami lakukan kami selalu dilihat oleh atasan, dan kami juga selalu mengutamakan kenyamanan dalam hal pelayanan” (Wawancara Pegawai Ny. S, 22 April 2022).

“Sudah bertanggung jawab terutama dalam hal melaksanakan tugas, yang mana kami selalu mengutamakan kualitas kerja. dan kami pun belum melaksanakan kegiatan kami juga merancang cara kerja terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan” (Wawancara Pegawai Ny. N, 22 April 2022).

“Sudah cukup bertanggung jawab karena kami dalam melaksanakan tugas selalu mengutamakan kepentingan dalam hal pelaksanaannya” (Wawancara Pegawai Tn. A, 22 April 2022).

Selanjutnya adalah kutipan wawancara penulis dengan 5 informan dari masyarakat, adapun pertanyaan yang diajukan yaitu : Bagaimana bentuk pertanggungjawaban para pegawai dalam melaksanakan tugasnya ?

“Sudah dapat dikatakan bertanggung jawab, dari yang saya lihat pihak puskesmas sudah tegas dalam hal ini dan menindak lanjuti jika ada masalah” (Wawancara masyarakat, Elpa Nora 5 juni 2022).

“Masih belum dapat di rasakan bertanggung jawab sebab para pegawai masih ada yang lalai dalam hal pelayanan. Tetapi dari pihak puskesmas juga sudah membrikan yang terbaikdan berusaha menindak lanjuti jika ada kesalahan kerja” (Wawancara masyarakat, Sumitri, 22 Juni 2022).

“Sudah cukup bertanggung jawab, yang mana para pegawai sudah bertanggung jawab walaupun masih ada beberapa pegawai yang belum melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik” (Wawancara masyarakat, Rades, 5 juni 2022).

“Sudah dapat dikatakan bertanggung awab walaupun masih terdapat banyak kekurangan” (Wawancara masyarakat, Rusdi Efendi, 5 juni 2022).

“Kurang bertanggung jawab, terutama dalam hal pelayanan. Akan tetapi dari pihak puskesmas pun sudah berusaha menindak lanjuti masalah tanggung jawab” (Wawancara masyarakat, Deli Swita, 5 juni 2022).

5.2.4.2 Bentuk Pertanggungjawaban

Bentuk pertanggungjawaban adalah bagaimana kita dalam melakukan tugas kita yang mana kita dituntut untuk selalu melakukan kegiatan kita sesuai aturan-aturan yang berlaku, apabila kita melakukan kegiatan kita dengan baik maka dapat dikatakan sudah bertanggungjawab.

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan 10 informan di UPTD Kesehatan Puskesmas Kari, Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator yaitu : Apakah tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) para pegawai telah mencapai tujuan yang diharapkan?

“Saya rasa sudah karena dari awal kami selalu mengutamakan bagaimana tugas apakah sudah sesuai dengan fungsi yang ada atau belum maka kami akan menyesuaikannya” (Wawancara Kepala Puskesmas Rizka Dewi, 22 April 2022).

“Sudah, karena sebelum kami melakukan sesuatu kegiatan kami selalu meninjau dan merancang terlebih dahulu apa yang akan kami lakukan sehingga tugas yang akan kami laksanakan bisa berhasil” (Wawancara pegawai Ny. Hw, 22 April 2022).

“Sudah sesuai tetapi mungkin masih ada beberapa kurang dalam masalah pelayanan, karena sampai saat ini masalah yang sering terjadi disini adalah tentang pelayanan” (Wawancara Pegawai Ny. S, 22 April 2022).

“Sudah, walaupun masih ada yang belum terlaksanakan dengan baik, tetapi dari pihak puskesmas sudah berusaha untuk membuat yang terbaik” (Wawancara Pegawai Ny. N, 22 April 2022).

“Saya rasa sudah karena kami selalu mengedepankan kepentingan pekerjaan untuk menunjang hasil yang baik karena itu adalah tugas kami” (Wawancara Pegawai Ny. H, 22 April 2022).

“Sudah, karena dari masing-masing pegawai memiliki tugasnya masing-masing sehingga mereka akan fokus terhadap apa yang menjadi tugas kami” (Wawancara Pegawai Ny. R, 22 April 2022).

Dari wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa indikator Akuntabilitas di Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup terlaksana dengan baik, walaupun masih ada beberapa kekurangan tetapi dalam hal tanggung jawab pihak Puskesmas sudah memberikan yang terbaik.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Puskesmas Desa Kari tentang indikator Akuntabilitas adalah sudah cukup baik dan terlaksana sesuai prosedur dan aturan yang berlaku, dimana apabila para pegawai yang tidak melakukan tanggungjawabnya dan lalai dalam hal kerja maka pihak Puskesmas juga

memberikan sanksi walaupun dalam hal ini masih ada beberapa pegawai yang masih lalai akan tanggungjawabnya.

Dalam penelitian ini penulis menyajikan hasil penelitian dengan 4 skala pengukuran sebagai berikut :

1. Sangat Produktiv (Apabila Semua Indikator Terpenuhi).
2. Produktiv (Apabila Satu Indikator Tidak Terpenuhi).
3. Cukup Produktiv (Apabila Dua Indikator Terpenuhi).
4. Sangat Tidak Produktiv (Apabila Semua Indikator Tidak Terpenuhi).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis di Puskesmas Desa Kari tentang Produktivitas Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dilihat dari skala pengukurannya dapat disimpulkan bahwa Produktivitas Pegawainya tergolong dalam kategori cukup produktif, yang mana dua indikatornya tidak terpenuhi yaitu indikator Kualitas Kerja dan Kualitas Layanan.

5.3 Analisis Penulis Tentang Produktivitas Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

5.3.1 Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan cara kerja seseorang yang dapat dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya, semakin bagus cara kerja seseorang maka akan berkualitas juga hasil yang diperoleh oleh suatu instansi.

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan di Puskesmas Desa Kari tentang indikator kualitas kerja adalah sudah cukup baik pihak puskesmas juga sudah

melakukan kerja yang baik, kualitas kerja para pegawai pun juga cukup memuaskan dapat dilihat dari tanggung jawabnya. Pihak Puskesmas juga sudah melakukan yang terbaik walaupun masih ada beberapa yang kurang dari kualitas kerja para pegawai, dimana kualitas kerja merupakan tolak ukur dalam hal memberikan pelayanan sehingga para pasien atau masyarakat tidak akan mengeluh tentang kualitas kerja para pegawai.

5.3.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan ini merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada waktu tertentu, kualitas layanan menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi layanan publik.

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan di Puskesmas Desa Kari tentang indikator kualitas layanan adalah masih kurangnya kualitas layanan yang mereka berikan. Bentuk layanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat, sistem kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah saat ini terbukti belum bisa memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang prima. Maka untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan itu pemerintah menyediakan sarana atau fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatan yaitu puskesmas, seharusnya pihak puskesmas mampu memberikan kualitas layanan yang baik dan cermat, tetapi kenyataan yang ada dilapangan dengan proses pelayanan yang lama dan cara pelayanan petugas puskesmas yang kurang baik membuat puskesmas desa Kari mendapat respon yang kurang baik bagi masyarakat terutama dalam hal pelayanan.

5.3.3 Responsibilitas

Responsibilitas merupakan kewajiban untuk bertanggung jawab yang mana disini dituntut untuk bertanggungjawab dalam hal melakukan kegiatan apapun, responsibilitas menjelaskan apakah suatu kegiatan itu sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, dan apakah para pekerja sudah bertanggungjawab dalam hal pekerjaan atau belum.

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan di Puskesmas Desa Kari tentang indikator responsibilitas adalah masih kurangnya responsibilitas kewajiban untuk bertanggungjawab para pegawai terhadap tugasnya, walaupun tidak semua pegawai yang lalai akan tanggung jawabnya.

5.3.4 Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban pertanggung jawaban yang harus dicapai, yang mana akuntabilitas ini merujuk kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan itu sendiri tunduk kepada para pejabat, dimana ini mengarah kepada tanggung jawab yang harus dilakukan.

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan di Puskesmas Desa Kari tentang indikator akuntabilitas adalah sudah cukup baik dan terlaksana sesuai prosedur dan aturan yang berlaku, dimana apabila para pegawai yang tidak melakukan tanggungjawabnya dan lalai dalam hal kerja maka pihak Puskesmas juga memberikan sanksi walaupun dalam hal ini masih ada beberapa pegawai yang masih lalai akan tanggungjawabnya.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian di lapangan terhadap Produktivitas Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat disimpulkan bahwa Produktivitas Pegawai UPTD Kesehatan Puskesmas Desa Kari masih belum berjalan secara maksimal.

6.2 Saran

Berdasarkan dari uraian kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak puskesmas lebih disiplin mengenai waktu pelayanan.
2. Diharapkan pihak puskesmas meningkatkan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kegiatan kesehatan bagi masyarakat.
3. Diharapkan kepada para pegawai agar lebih meningkatkan pelayanannya, ramah dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Afandi, Pandi. 2017. *Manajemen Sumber daya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru : Zanafa Publishing.
- Ali, Faried. 2015. *Teori dan Konsep Administrasi Negara*. Four Editoin. Jakarta. Rajawali Pears.
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. PT. Renika Cipta.
- Fahmi,Irham.2018. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung : Alfabeta.
- Handoko, T, Hani, 2011. *Manajemen edisi kedua*. Yogyakarta BPFE. Yoygakarta.
- Hardidiansah. 2011. *Kualitas pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Hasibuan, H. Melayu SP, 2013. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*, Edisi Revisi, Jakarta, Bumi Aksara.
- J, Ravianto. 2003. *Produktivitas dan Manusia*. Lembaga SIUP.
- Kencana, Inu Syafie, 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Manullang, M (2009). *Dasar-dasar Managemen*, Cetakan Kedua puluh Satu. Yogyakarta, Penerbit : Gadjah Mada University Press.
- Nawawi dan Martini Hadawi. (2002). *Administrasi Personel untuk Produktivitas Kerja*. Jakarta : Haji Masagung.
- Pace Don F. Faules, “*Komunikasi Organisasi:Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*”, (Bandung ; Remaja Rosdakarya, 2001)
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, C.V ANDI.
- Ridwan, 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Gafindo Persada. Jakarta.
- Siagian, Sondang, P, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti. (2016). *Sumber Daya manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Cv. Mandar Maju.

Soemirat, S., Ardianto, E., & Suminar, Y.R. *Komunikasi organisasional*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1999

Sutarto. 2002. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.

Sutrisno Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PRENADAMEDIA GRUP

Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta.

Yuniarsih, Tjutju, & Suwatno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Bupati (PerBup) Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Tarif Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas.

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Visi dan Misi Puskesmas.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.

C. Dokumentasi Sumber-Sumber Lain

Pedoman penyusunan Tugas Akhir (SKRIPSI) Tahun 2019.

D. Internet

<https://kbbi.web.id.id/organisasi>

https://jurnal.umrah.ac.id/wpcontent/uploads/gravity_forms/1c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2021/11/E-J-2.pdf

(<http://repository.unpas.ac.id/28839/3/BAB%20II.pdf>), Accessed on November 01 2021.

(<http://repository.uin-suska.ac.id/4758/3/BAB%20II.pdf>), Accessed on November 01 2021.

**DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN
PRODUKTIVITAS PEGAWAI UPTD KESEHATAN PUSKESMAS
DESA KARI KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

I. Identitas Peneliti

Nama : TANIA AMELIA PUTRI
 NPM : 180411065
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas : Ilmu Sosial
 Universitas : Universitas Islam Kuantan Singingi
 Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)
 Pekerjaan : Mahasiswa
 No.HP/WA : 083167718226

II. Identitas Responden

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Umur :
 Alamat :
 Status Pendidikan :
 Pekerjaan :

- Berikut daftar wawancara untuk Kepala dan Pegawai Puskesmas

III. Pedoman Wawancara

1. Wawancara ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data-data penelitian mengenai Produktivitas Pegawai Uptd Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Atas keikhlasan dan keluungan untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.

IV. Daftar Pertanyaan tentang Produktivitas Pegawai Uptd Kesehatan Puskesmas Desa Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

A. Kualitas Kerja

1. Menurut Bapak/Ibu Apakah Dalam Pelayanan Telah Memberikan Hasil Yang Dicapai ?

.....

.....

2. Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas Desa Kari Terhadap Masyarakat ?

.....

B. Kualitas Layanan

1. Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah Kualitas Pekerjaan Para Pegawai Uptd Kesehatan Puskesmas Desa Kari ?

.....

2. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Bentuk Komitmen Para Pegawai Dalam Memberikan Kenyamanan Dalam Pelayanan ?

.....

C. Responsibilitas

1. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Bentuk Penegakan Sanksi Yang Diberlakukan Di Puskemas Desa Kari Bagi Para Pegawai Dalam Melaksanakan Tugas Dan Fungsinya?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Tingkat Penentuan Dan Target Yang Dicapai Oleh Puskesmas Desa Kari Dalam Melaksanakan Tugas Dan Fungsinya?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

D. Akuntabilitas

1. Menurut Bapak/Ibu Apakah Tugas Pokok Dan Fungsi (TUPOKSI) Para Pegawai Telah Mencapai Tujuan Yang Diharapkan ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Para Pegawai Dalam Melaksanakan Tugasnya ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Kari, April 2022
Informan

(.....)

FOTO DOKUMENTASI

Wawancara dengan Kepala Puskesmas Desa Kari



Wawancara dengan masyarakat di Desa Kari

