
**PERFORMANCE ANALYSIS OF EMPLOYEES IN PROVIDING
HEALTH SERVICES TO PATIENTS AT THE PUSKESMAS PEMBINA
OF SILABERANTI VILLAGE CITY OF PALEMBANG**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KESEHATAN KEPADA PASIEN DI PUSKESMAS PEMBINA
KELURAHAN SILABERANTI KOTA PALEMBANG**

H. A. Rizal Fahlevi

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Pemerintahan (STIA & P)
Annisa Dwi Salfaritz
Arizfasemsi60@gmail.com

ABSTRACT

Public services are the responsibility of the government and are carried out by government agencies, both at the center, in the regions, and in the environment of State-Owned Enterprises. Public services are in the form of public goods and services. Today the public is increasingly open in providing criticism for public services. Therefore the administrative substance is very instrumental in regulating and directing all activities of the service organization in achieving its objectives.

The research method used in this thesis used is qualitative research with descriptive research type, which is a study that aims to provide a factual picture with the right arguments. Therefore, this study aims to obtain a picture through an analysis process to understand the analysis of employee performance in providing health services to patients at the Puskesmas Pembina Kelurahan Silaberanti Palembang City.

From the results of the study found the performance of employees in providing health services to patients in the Puskesmas Pembina Silaberanti Kelurahan Palembang City still needs to be improved because the Puskesmas Pembina employees come to work not on time with the Operational Puskesmas Pembina standards at 7.30 WIB, so patients at Puskesmas Pembina feel not served well and professionally in carrying out patient health services. Factors that hinder the performance of employees in providing health services to patients in Puskesmas Silaberanti Palembang City are employee attitudes, work rules that are violated, piling up work, work accuracy, work motivation and special service information.

Keywords: Employee performance, health services

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Saat ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yang digunakan yakni penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran faktual dengan argument yang tepat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran melalui proses analisis untuk memahami Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Kelurahan Silaberanti Kota Palembang.

Dari hasil penelitian didapatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Kelurahan Silaberanti Kota Palembang masih perlu ditingkatkan karena pegawai Puskesmas Pembina masuk kerja tidak tepat waktu dengan standar Operasional Puskesmas Pembina yaitu pada pukul 7.30 Wib, sehingga pasien di Puskesmas Pembina merasa tidak terlayani dengan baik dan profesional dalam menjalankan pelayanan kesehatan pasien. Faktor- faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Silaberanti Kota Palembang adalah sikap pegawai, aturan kerja yang dilanggar, menumpuk pekerjaan, ketelitian kerja, motivasi kerja dan informasi pelayanan khusus.

Kata Kunci : *Kinerja pegawai, pelayanan kesehatan*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Saat ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Aparatur seharusnya mampu menghindarkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima di masyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang baik,

hendaknya setiap aparaturnya dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik, dan hal tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan pasien yang baik dan memuaskan. Bahkan kepuasan pasien atas layanan yang diberikan, justru dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan berimplikasi pada keberhasilan sebuah organisasi.

Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan

Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan kepada masyarakat yang dianggap dapat membantu dalam memberikan pertolongan pertama yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. tidak berjalannya tugas edukatif di Puskesmas yang berkaitan dengan penyuluhan kesehatan yang sekaligus berkaitan dengan tugas promotif. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparaturnya adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum pegawai yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai tambah bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Puskesmas Pembina Silaberanti salah satu Puskesmas pemerintah di Kota Palembang. Dan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai.

2. LANDASAN TEORI

Kinerja menjadi perbincangan hangat dikalangan para pengambil keputusan baik instansi pemerintah maupun swasta yang selalu menyoroti bagaimana kinerja staf atau karyawannya. Penilaian tentang kinerja individu staf

atau karyawan semakin penting ketika suatu organisasi atau lembaga akan melakukan reposisi staf atau karyawan. Artinya bagaimana organisasi/lembaga harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja, dan apakah masing-masing staf atau karyawan sudah diberi kesempatan untuk mengaktualisasikan diri dalam pekerjaannya. Hasil analisis akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan SDM secara optimum.

Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari elemen para pelaku/ pegawai yang memiliki tugas dari tanggungjawab yang harus dilakukan secara sendiri-sendiri maupun berkelompok dengan tujuan yang akan dicapai.

Mangkunegara (2010:9) mengemukakan pengertian kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. pendapat ini dapat diartikan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil produksi berupa kualitas dan kuantitas sebuah barang dan jasa melalui proses kerja yang dilakukan pegawai berdasarkan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan sebelumnya.

Dengan peran yang dimiliki oleh para pegawai sebuah penggerak utama bagi setiap kegiatan dalam organisasi, tentunya untuk mengetahui seberapa jauh tingkat pencapaian tujuan yang telah didapat organisasi, diperlukan sebuah sistem penilaian terhadap kinerja pegawai. Hal ini merupakan suatu kegiatan yang dapat menggambarkan baik buruknya hasil sebuah organisasi dapat dilihat dengan jelas. Penilaian kinerja ini juga bermanfaat untuk organisasi agar dapat memnetukan dengan tepat apa saja yang mereka perlu perbaiki oleh organisasi tersebut.

Evaluasi kinerja atau penilain kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Leon C. Menggisson dalam Mangkunegara (2010:9),” Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

Dalam penilaian terhadap prestasi kerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya pada standar, target atau sasaran ataupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati sebelumnya. Tentunya dalam hal penilaian terhadap pegawai tetap mempertimbangkan berbagai situasi dan kondisi pegawai setempat yang dapat mempengaruhi kinerjanya.

Pelayanan Kesehatan

Defenisi pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau

masyarakat secara keseluruhan. Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang- Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama- sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

a. Pelayanan kesehatan perseorangan

Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.

b. Pelayanan kesehatan Pasien

Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan *promotif* dan *preventif*. Upaya pelayanan pasien tersebut dilaksanakan pada pusat- pusat kesehatan pasien tertentu seperti puskesmas.

Konsep Puskesmas

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh , terpadu dan kesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu

3. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran faktual dengan argument yang tepat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran melalui proses analisis untuk memahami Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Kelurahan Silaberanti Kota Palembang. Data primer dikumpulkan dengan teknik **Observasi Langsung, Wawancara**

Analisa data yang perlu diambil dalam penelitian deskriptif kualitatif yaitu :

1. Menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi
2. Mengamati Pertentangan antara dua keadaan atau lebih
3. Menghubungkan atara variabel yang timbul
4. Membedakan antara fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi. material yang ada di perpustakaan. Seperti dokumen, buku dan catatan.

4. Pembahasan

A. Kinerja Pegawai di Puskesmas Pembina Silaberanti Kota Palembang

Berdasarkan observasi dalam wawancara penulis, maka Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada Pasien sudah berjalan dengan baik. Adapun pelaksanaannya dapat dilihat sebagai berikut :

1. Kuantitas kerja Pegawai Puskesmas Pembina kepada pasien berupa pelayanan kesehatan pasien yang baik telah tercapai dalam memenuhi kepuasan pasien, Keberadaan prosedur atau aturan pegawai puskesmas itu akan sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan itu sendiri, karena prosedur akan menjadi standar internal bagi Puskesmas untuk tetap menjadi acuan bagi para pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.

Kuantitas kinerja pegawai masih kurang rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembina.

2. Kualitas yang ada di puskesmas Pembina masih kurang baik, dimana pegawai tidak mentaati ketentuan jam kerja. Hasil pekerjaan pegawai puskesmas yang telah diberikan kepada masyarakat merupakan cerminan dari mutu produk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu di buat indikator yang merupakan besaran terukur demi menentukan kualitas baik produk maupun jasa.

Jika kualitas pegawai hasil kerja pegawai didasarkan pada teori diatas maka kriteria yang digunakan untuk mengetahui kualitas hasil kerja pegawai adalah dilihat dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kerapian. Jadi penulis menyimpulkan bahwa kualitas kinerja pegawai Puskesmas Pembina dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, kurangnya ketelitian pegawai dalam mengerjakan pekerjaan, dan masih ada pegawai yang tidak mentaati jam kerja yang ditetapkan puskesmas.

3. Ketepatan Waktu Pegawai Puskesmas maka ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dapat dikatakan baik. Akan tetapi ketepatan waktu itu luntur karena alasan pegawai puskesmas yang ada acara keluarga, dan kondisi rumah yang jauh terkadang mereka masuk kerja melewati dari jam masuk yang telah ditentukan puskesmas, sehingga mereka datang terlambat dan pulang lebih awal dengan alasan tidak ada lagi masyarakat yang berobat di puskesmas. Dengan demikian dalam kegiatan kerja setiap saat pimpinan puskesmas bisa mengambil sanksi-sanksi ntuk memulihkan pelanggaran sehingga dengan adanya sanksi para pegawai yang melanggar akan menyesuaikan kembali dengan standar peraturan yang berlaku atau menunjukkan bahwa mereka tidak akan melanggar aturan kerja yang sudah ditetapkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Puskesmas Pembina yaitu :

1. Waktu jam kerja 7.30 Wib - 14.00 Wib
2. Pendaftaran, penerimaan dan pemulangan pasien.
3. Pelayanan pasien JAMKESMAS dan JAMPERSAL.
4. Pengiriman pasien yang akan dirujuk inter dan antar sarana pelayanan kesehatan lain.
5. Persetujuan/penolakan tindakan medis.
6. Pembayaran di Unit Gawat Darurat dan kebijakan pengecualian bagi keluarga miskin.
7. Manajemen keluhan bagi pasien, keluarga, pengunjung.
8. Pengisian kartu rawat jalan.
9. Penerimaan, penyimpanan dan pemusnahan spesimen.
10. Pemeriksaan laboratorium.
11. Rekam Medik

Berdasarkan hasil pembahasan dari indikator-indikator diatas, efektivitas kerja pegawai di Puskesmas Pembina Silaberanti sudah cukup baik karena dengan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan sikap maka efektivitas kerja sangat berpengaruh dan sangat penting dalam melaksanakan kinerja pegawai agar berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

B. Pelayanan yang di Lakukan Pihak Puskesmas Pembina Silaberanti

Pelayanan kesehatan adalah proses untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memelihara dan meningkatkan kesehatannya. Selain itu untuk mencapai derajat kesehatan yang sempurna, baik fisik, mental, dan sosial, maka masyarakat harus mampu mengenal serta mewujudkan aspirasinya, kebutuhannya, dan mampu mengubah atau mengatasi lingkungannya (lingkungan fisik, sosial budaya dan sebagainya).

1. Upaya Promotif kesehatan adalah upaya meningkatkan kemampuan kesehatan masyarakat melalui pembelajaran dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat agar mereka dapat menolong dirinya sendiri, serta mampu berperan secara aktif dalam masyarakat sesuai sosial budaya setempat yang didukung oleh kebijakan publik yang berwawasan.

Pegawai kesehatan juga menganjurkan Pasien untuk kembali lagi bagi penderita ISPA ketika obat sudah habis. Namun ada juga beberapa pasien yang tidak kembali lagi setelah sembuh ISPA ini memiliki pengaruh dari pada lingkungannya, sehingga lingkungan ini pun dapat berubah-ubah setiap, dimulai dari cara pemberian obat di rumah dan cara pemberian makan di rumah.

Pegawai memberikan konseling kepada masyarakat, namun banyak juga masyarakat yang tidak mengerti dengan konseling yang diberikan oleh pegawai. Pegawai kesehatan juga menganjurkan Pasien untuk kembali lagi bagi penderita ISPA ketika obat sudah habis.

2. Upaya Preventif Pemeriksaan kesehatan berkala selayaknya sudah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Tanpa keluhan atau merasa sakit bukan

merupakan suatu tolok ukur dari kondisi kesehatan tubuh kita karena semua penyakit pada awalnya tanpa gejala, sehingga semakin dini gejala itu ditemukan, semakin mudah penanganannya dan tentunya dapat mencegah terjadinya komplikasi lebih lanjut.

Pemeriksaan kesehatan secara berkala diharapkan bisa memberikan kontribusi yang cukup optimal guna mencegah timbulnya penyakit yang ada di masyarakat. Jadi diharapkan dengan pemeriksaan kesehatan ini yang dilakukan rutin maka masyarakat yang datang ke puskesmas untuk kegiatan pengobatan bisa berkurang. Sehingga tujuan utama puskesmas pembina yaitu upaya pencegahan bisa maksimal dilakukan oleh sebab itu puskesmas yang merupakan ujung tombak organisasi pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat diharapkan dapat memenuhi pelayanan kesehatan preventif tersebut khususnya di bidang pemeriksaan kesehatan secara berkala.

3. Upaya kuratif dalam penelitian ini termasuk dalam kategori kurang dikarenakan banyak pasien yang mengunjungi Puskesmas Pembina yang tidak pernah dirawat di puskesmas, tidak pernah mendapat rujukan ke puskesmas dan petugas puskesmas tidak pernah datang ke rumah untuk memberikan upaya kesehatan berupa pengobatan akan tetapi dari yang mengunjungi puskesmas sebagian besar mengatakan pernah datang ke puskesmas untuk melakukan pengobatan. Upaya kuratif bertujuan untuk merawat dan mengobati anggota keluarga, kelompok yang menderita penyakit atau masalah kesehatan.

Usaha-usaha yang dilakukan, dukungan penyembuhan, perawatan dan usaha rehabilitasi merupakan upaya pemulihan kesehatan bagi penderita-penderita yang dirawat di rumah, maupun terhadap kelompok-kelompok tertentu yang menderita penyakit yang sama. Serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.

4. Upaya Rehabilitatif Upaya kesehatan rehabilitatif yang diberikan kepada pasien berada dalam kategori baik Pasien yang mengunjungi puskesmas mendapatkan upaya kesehatan rehabilitatif yang baik.

Menurut Effendi (1998) Upaya rehabilitatif merupakan upaya pemulihan kesehatan bagi penderita-penderita yang dirawat di rumah, maupun dirawat di Puskesmas Pembina. Pada penelitian ini upaya rehabilitatif termasuk dalam kategori baik, hal ini berdasarkan jawaban yang diberikan oleh pasien kepada peneliti bahwa petugas kesehatan ada memberikan informasi kepada pasien untuk tetap selalu menjaga kesehatan tubuh setelah sembuh dari sakit. Hal ini merupakan salah satu faktor penting karena ini merupakan tahap penyembuhan yang harus dilakukan untuk selalu menjaga kesehatan tubuh.

Bedasarkan hasil penelitian dari indikator-indikator diatas Upaya kesehatan masyarakat esensial harus diselenggarakan oleh setiap Puskesmas untuk mendukung pencapaian standar pelayanan minimal kabupaten/kota bidang

.....

kesehatan. Upaya kesehatan masyarakat pengembangan yang dimaksud merupakan upaya kesehatan masyarakat yang kegiatannya memerlukan upaya yang sifatnya inovatif dan/atau bersifat ekstensifikasi dan intensifikasi pelayanan, disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan, kekhususan wilayah kerja dan potensi sumber daya yang tersedia di masing-masing Puskesmas.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat diambil simpulan yaitu

1. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Kelurahan Silaberanti Kota Palembang masih perlu ditingkatkan karena pegawai Puskesmas Pembina masuk kerja tidak tepat waktu dengan standar Operasional Puskesmas Pembina yaitu pada pukul 7.30 Wib, sehingga pasien di Puskesmas Pembina merasa tidak terlayani dengan baik dan profesional dalam menjalankan pelayanan kesehatan pasien.
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Silaberanti Kota Palembang adalah sikap pegawai, aturan kerja yang dilanggar, menumpuk pekerjaan, ketelitian kerja, motivasi kerja dan informasi pelayanan khusus.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas maka, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas hendaknya dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien supaya pegawai Puskesmas Pembina datang tepat waktu sesuai jam kerja Operasional yaitu dimulai dari Pukul 07.30 Wib sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan dapat terlayani dengan baik.
2. Diharapkan Para Pegawai Puskesmas Pembina Silaberanti Kota Palembang memenuhi ketentuan aturan kerja yang sesuai dengan standar Operasional prosedur yang diterapkan di puskesmas, agar faktor-faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Silaberanti Kota Palembang dapat dihilangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirjo, Prayudi., 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Gunung Agung
- Azwar, Azrul, 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*, Tangerang : BINARUPA AKSARA Publisier.
- Dharma, Surya, 2011, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Hasibuan, Malayu, 2006, *Manajemen sumber daya manusia edisi revisi*, Jakarta: Bumi Aksara.

-
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2010, *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Rineka Aditama.
- Prabu, Anwar. 2011, *Kualitas Kerja*. Yogyakarta : CV Alfabeta
- Rivai, Veithzai., 2005, *Performance Appraisai, Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan, Edisi Kedua*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Russel, & Bernardin., 2001, *Human Resource Management, An. Experimental Approach*, Terjemahan, Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Simamora, Henry., 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : STIE YKPN
- Arikunto, Suharsimi. 2002, *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sudarmanto, 2009, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM; Teori, Dimensi, dan Implementasi dalam Organisasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung :Alfabeta.
- Sumber : *Puskesmas Pembina Silaberanti 2017*
- Soeprihanto, 2011, *Teori Budaya Kerja Organisasi*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Surya, Akmal, 2016, *Administrasi Kesehatan Masyarakat*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Satrianegara, 2014, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, PT.Salemba Medika
- Thoha, Miftah, 2010, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- _____. Undang-undang Dirjen *Pelayanan Medis Depkes RI* dalam Keputusan No. 78 1991
- _____. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Pasal 1. Tentang Standar Pelayanan Minimal.