



**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN RAWAT INAP PADA
PUSKESMAS KETAPANG KOTA PROBOLINGGO**

***THE STAFFS PERFORMANCE ON HOSPITALIZED SERVICE AT
KETAPANG LOCAL GOVERNMENT CLINIC PROBOLINGGO***

Skripsi

Oleh:

**Maria Ulfa
090910201020**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN RAWAT INAP PADA
PUSKESMAS KETAPANG KOTA PROBOLINGG**

***THE STAFFS PERFORMANCE ON HOSPITALIZED SERVICE AT
KETAPANG LOCAL GOVERNMENT CLINIC PROBOLINGGO***

SKIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai akhir gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:

**Maria Ulfa
090910201020**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibundaku tercinta Nurwatin dan Bapakku tersayang Syafi'i, terima kasih karena telah senantiasa memanjatkan doa, memberikan dukungan, hingga memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi;
2. Kakakku Ismail Marzuki dan adikku Ahmad Iswanto terima kasih kalianlah yang selalu menjadi motivasi bagiku untuk segera menyelesaikan pendidikan S1 ini;
3. Almamaterku, TK Pakistaji Lor Probolinggo, SDN Pakistaji Lor Probolinggo, MTs Zainul Hasan Genggong, SMA Unggulan Haf-sa Zainul Hasan Genggong dan Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak¹

Hiduplah seakan engkau akan mati besok. Belajarlah seakan engkau akan hidup selamanya²

¹ <http://terselingesasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpulan-motto-untuk.html?m=1> (diakses pada 28 januari 2014)

² mahatma Gandhi <http://lompoulu.blogspot.com/2012/11/kata-mutiara-pendidikan.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Ulfa

NIM : 090910201020

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 juni 2014

Yang menyatakan,

Maria Ulfa

NIM 090910201020

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN RAWAT INAP PADA
PUSKESMAS KETAPANG KOTA PROBOLINGGO**

***THE STAFFS PERFORMANCE ON HOSPITALIZED SERVICE AT
KETAPANG LOCAL GOVERNMENT CLINIC PROBOLINGGO***

Oleh:

Maria Ulfa
NIM 090910201020

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Suji S.Sos, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo*” Telah diuji dan di sahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 11 Juni 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Anastasia Murdyastuti M.Si
NIP 195805101987022001

Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si
NIP 195607261989021001

Anggota Penguji

1. Suji,S.Sos, M.Si (.....)
NIP 197006152008121002
2. Dra. Inti Wasiati, M.M (.....)
NIP 195307311980022001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo. Maria Ulfa; 090910201020; 2014; 94 halaman, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Dalam penyelenggaraan Pelayanan publik kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, kinerja merupakan prestasi kerja yang telah dicapai oleh pegawai. Puskesmas Ketapang merupakan Puskesmas yang cukup dikenal oleh masyarakat di Kota Probolinggo khususnya masyarakat Ketapang sendiri. Puskesmas Ketapang telah menjadi Puskesmas yang diminati oleh masyarakat Ketapang kota Probolinggo. Kinerja yang baik dari setiap aparatur negara sangat dibutuhkan untuk mewujudkan penyelenggaraan pembangunan nasional yang mana untuk kepentingan masyarakat. Maka dari itu masalah kinerja pegawai sangat penting untuk diteliti karena kinerja pegawai dapat dilihat dari hasil kerja (prestasi kerja) pegawai sebagai aparatur negara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah Bagaimana Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Kinerja pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo.

Metode penelitian yang dipakai adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Peneliti menggunakan lima indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu kualitas, kuantitas, jangka waktu, kehadiran dan kerjasama. Sampel yang diambil berjumlah 28 responden pegawai Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo pada tanggal 29 September sampai dengan 29 November 2013. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuisioner dan

dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan oleh penulis yakni distribusi frekuensi, perhitungan nilai rata-rata (mean) dan perhitungan modus.

Hasil penelitian yang diperoleh, menurut pegawai tentang kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap memiliki nilai mean 2,4. Hasil tersebut termasuk kategori jawaban setuju yang berarti kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap dapat dikatakan baik oleh masyarakat.

Saran dari penelitian ini adalah pihak puskesmas ketapang kota probolinggo harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja pegawai yang diberikan khususnya pada instalasi rawat inap terutama pada kualitas pekerjaan yang harus dioptimalisasi sehingga pendapat responden terhadap kinerja pegawai yang diberikan akan semakin baik atau meningkat.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah Swt atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas Ketapang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Himawan Bayu P. MA. Ph. D selaku Pembantu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
5. Bapak Drs. Abdul Kholid Azhari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, saran, motivasi, dan bimbingan dengan penuh kesabaran selama menempuh kuliah dan penulisan skripsi;
6. Bapak Suji, S. Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini;

7. Bapak Mulyono bagian operator prodi Administrasi Negara, terima kasih atas segala kesabaran, keikhlasan dan ketulusan yang telah memberikan banyak masukan dan nasehat;
8. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan memberikan pelayanan administrasi;
9. Kepala Dinas Kesehatan Kota Probolinggo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo;
10. Bapak dr. Chusnul Jaqin, selaku Kepala Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian;
11. Sahabat-sahabatku Ummu Niswah, Nur Halimah, Eva, Heti, Putri, Galuh, Nurul, Hanik, Eny dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan terus memberikan dorongan semangat bagi penyelesaian skripsi ini;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 11 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR GRAFIK LINGKARAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan manfaat	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Peneliatian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja Pegawai	17
2.1.1 Kualitas kerja.....	21

2.1.2 Kuantitas kerja.....	22
2.2 Pelayanan.....	23
2.3 Pelayanan Kesehatan	27
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2.1 Tempat Penelitian.....	32
3.2.2 Waktu Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Penentuan Populasi	32
3.3.2 Penentuan Sampel	33
3.4 Definisi Operasional.....	33
3.5 Pengumpulan Data.....	34
3.6 Metode Analisa Data.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Ketapang Probolinggo	40
4.1.2 Visi, Misi, Moto, dan Janji Pelayanan	41
4.1.3 Sarana dan Prasarana untuk Petugas dan Umum	42
4.1.4 Jenis Pelayanan Puskesmas Ketapang	42
4.1.5 Standar Operasi Prosedur pelayanan rawat inap puskesmas ketapang	44
4.1.6 Tenaga Kerja di Puskesmas Ketapang	55
4.1.7 Struktur Organisasi Puskesmas Ketapang.....	56
4.1.8 Prosedur/Alur pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas ketapang	58
4.1.9 Keadaan Pegawai Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo.....	60
4.1.9 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Ketapang	65
4.2 Pembahasan.....	87

4.2.1 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo	87
4.2.2 Penilaian Responden Terhadap Kuantitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo ...	88
4.2.3 Penilaian Responden Terhadap Jangka Waktu Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo	89
4.2.4 Penilaian Responden Terhadap Kehadiran di Tempat Kerja Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo.....	89
4.2.5 Penialian Responden Terhadap Kerjasama Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Ketapang kota Probolinggo	90
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Target dan Realisasi Waktu Pelayanan Rawat Inap 2013.....	5
1.2 Target sasaran dan pencapaian puskesmas ketapang kota probolinggo 2011.....	7
1.3 Data pegawai puskesmas ketapang berdasarkan tingkat pendidikan	9
2.1 Pergeseran paradig model pelayanan publik.....	15
3.1 Variabel Kinerja Pegawai	34
4.1 Kompetensi petugas loket	46
4.2 Biaya tarif Unit Gawat Darurat (UGD).....	47
4.3 Kompetensi petugas Unit Gawat Darurat (UGD)	49
4.4 Biaya tarif Balai Pengobatan (BP)	50
4.5 Kompetensi petugas Balai Pengobatan (BP)	51
4.6 Tarif konsultasi gizi.....	52
4.7 Tarif tindakan medis terencana	53
4.8 Kompetensi petugas laboratorium	55
4.9 Jenis tenaga kerja yang bekerja di puskesmas ketapang rahun 2013	56
4.10 Data pegawai puskesmas ketapang kota probolinggo berdasarkan tingkat pendidikan tahun 2014	61
4.11 Data pegawai puskesmas ketapang kota probolinggo berdasarkan golongan pangkat tahun 2014	62
4.12 Data pegawai puskesmas ketapang kota probolinggo berdasarkan umur tahun 2014.....	62
4.13 Data pegawai puskesmas ketapang kota probolinggo berdasarkan jenis kelamin tahun 2014.....	63
4.14 Data pegawai puskesmas ketapang kota probolinggo berdasarkan masa kerja tahun 2014.....	63

4.15 Data pegawai puskesmas ketapang kota probolinggo berdasarkan status perkawinan tahun 2014	64
4.16 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang mengerjakan pekerjaan dengan teliti	65
4.17 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang disiplin dalam bekerja.....	66
4.18 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang mampu mengerjakan sesuai target yang ditentukan	67
4.19 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang selalu menetapkan target dalam bekerja	68
4.20 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan	69
4.21 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang tidak pernah menunda-nunda pekerjaan	70
4.22 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya.....	71
4.23 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang tidak pernah meninggalkan tempat kerja tanpa izin	72
4.24 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang mampu bekerjasama dengan rekan kerja.....	73
4.25 Distribusi frekuensi penilaian responden tentang selalu terbuka pada pendapat orang lain.....	74
4.26 Peringkat item dalam rekapitulasi distribusi frekuensi tentang hasil penilaian kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	75
4.27 Peringkat item dalam rekapitulasi distribusi frekuensi tentang hasil penilaian kuantitas kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	75
4.28 Peringkat item dalam rekapitulasi distribusi frekuensi tentang hasil penilaian jangka waktu kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	77
4.29 Peringkat item dalam rekapitulasi distribusi frekuensi tentang hasil penilaian kehadiran di tempat kerja kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap.....	79

4.30 Peringkat item dalam rekapitulasi distribusi frekuensi tentang hasil penilaian kerjasama kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	80
4.31 Peringkat item dalam rekapitulasi distribusi frekuensi tentang hasil penilaian kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap.....	81
4.32 Penilaian rata-rata kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	83
4.33 Penilaian rata-rata kuantitas kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	83
4.34 Penilaian rata-rata jangka waktu kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	84
4.35 Penilaian rata-rata kehadiran di tempat kerja kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	84
4.36 Penilaian rata-rata kerjasama kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	85
4.37 Mean variabel terhadap dimensi kinerja pegawai	85
4.38 Penilaian responden tentang kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap (modus)	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Ketapang	57
4.2 Prosedur/alur Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Puskesmas Ketapang	58

DAFTAR GRAFIK LINGKARAN

4.1 Penilaian responden tentang mengerjakan pekerjaan dengan teliti	65
4.2 Penilaian responden tentang disiplin dalam bekerja	66
4.3 Penilaian responden tentang mampu mengerjakan pekerjaan sesuai target yang ditentukan	67
4.4 Penilaian responden tentang selalu menetapkan target dalam bekerja	68
4.5 Penilaian responden tentang tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan	69
4.6 Penilaian responden tentang tidak pernah menunda-nunda pekerjaan	70
4.7 Penilaian responden tentang masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya	71
4.8 Penilaian responden tentang tidak pernah meninggalkan tempat kerja tanpa izin	72
4.9 Penilaian responden tentang mampu kerjasama dengan rekan kerja	73
4.10 Penilaian responden tentang selalu terbuka pada pendapat orang lain	74
4.11 Penilaian kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	75
4.12 Penilaian kuantitas kinerja pegawai pelayanan rawat inap	76
4.13 Penilaian jangka waktu kinerja pegawai pelayanan rawat inap	78
4.14 Penilaian kehadiran ditempat kerja kinerja pegawai pelayanan rawat inap	79
4.15 Penilaian kerjasama kinerja pegawai pelayanan rawat inap	80
4.16 Penilaian kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	82
4.17 Penilaian responden tentang kinerja pegawai dalam pelayanan rawat inap	86

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo.
2. Data Mentah Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap.
3. Data Responden Rawat Inap di Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo.
4. Peringkat Item Dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi.
5. Perhitungan Rata-rata Hitung (Mean).
6. Data Mentah Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Rawat Inap (Perhitungan Modus).
7. Surat Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember.
8. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Probolinggo.
9. Surat Keterangan Selesai Penelitian Puskesmas ketapang Kota Probolinggo
10. Surat Permohonan Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Probolinggo
11. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013.