

**KINERJA PEGAWAI PADA UPTD PUSKESMAS RAWAT INAP HALONG
KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN****Siti Salimah¹, Reno Affrian², Djayeng Turano Gunade³**

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: sitisalimah1706@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai pada UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sampel diambil menggunakan teknik *Snowball Sampling* sebanyak 16 orang. Analisis data dilakukan melalui proses kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum tergolong cukup baik, ditinjau dari lima aspek: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Namun demikian, ditemukan beberapa kekurangan, seperti kepuasan masyarakat yang masih rendah, keterlambatan pegawai, serta kurangnya rasa tanggung jawab. Faktor pendukung kinerja meliputi sikap non-diskriminatif dan perhatian terhadap pelayanan, sedangkan faktor penghambat utamanya adalah keterbatasan sumber daya manusia. Disarankan agar pihak UPTD Puskesmas melakukan monitoring dan evaluasi rutin, menyelenggarakan pelatihan pegawai, serta meningkatkan kedisiplinan dan kualitas interaksi pegawai dengan pasien.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pelayanan, Kesehatan

ABSTRACT

Puskesmas as a first-level health service institution has an important role in providing services to the community. This study aims to determine the performance of employees at the UPTD of the Halong Inpatient Health Center, Halong District, Balangan Regency, as well as the factors that affect it. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Samples were taken using the Snowball Sampling technique for 16 people. Data analysis is carried out through the process of data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that employee performance in general is quite good, reviewed from five aspects: productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. However, several shortcomings were found, such as low public satisfaction, employee delays, and a lack of sense of responsibility. Performance supporting factors include non-discriminatory attitudes and attention to service, while the main inhibiting factors are limited human resources. It is recommended that the UPTD Puskesmas conduct routine monitoring and evaluation, organize employee training, and improve the discipline and quality of employee interaction with patients.

Keywords: Performance, Employees, Service, Health

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan layanan kesehatan dasar yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia. Sebagai unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan kabupaten atau kota, Puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Berdasarkan aturan dalam Permenkes Nomor 31 Tahun 2019, Puskesmas berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat dan individu secara menyeluruh, terutama dengan pendekatan promotif dan preventif. Untuk mendukung fungsinya, Puskesmas juga menggunakan sistem informasi guna membantu pengambilan keputusan dan pengelolaan kegiatan sehari-hari. (Lembaran, Republik and Lembaran, 2019)

Salah satu layanan penting dalam fasilitas kesehatan adalah rawat inap. Ini adalah layanan di mana pasien dirawat di ruang khusus karena memerlukan penanganan lebih intensif. Dulu, ruang rawat inap identik dengan bangsal besar yang dihuni banyak pasien. Namun kini, banyak rumah sakit menyediakan ruang rawat inap yang lebih nyaman, layaknya kamar hotel. Biasanya, pasien akan mendapatkan surat rujukan dari dokter apabila perlu menjalani perawatan inap setelah sebelumnya berobat jalan. Kesehatan sendiri merupakan kebutuhan mendasar setiap manusia dan menjadi indikator penting kesejahteraan sebuah bangsa (Hardiansyah, 2018). Negara maju maupun berkembang menyadari bahwa kualitas kesehatan sangat berkaitan dengan tingkat kemiskinan dan kesejahteraan. Oleh karena itu, pemerintah pusat maupun daerah memiliki kewajiban besar dalam menyediakan layanan kesehatan yang merata dan bermutu, salah satunya melalui keberadaan Puskesmas.

Puskesmas bukan hanya sebagai tempat berobat, tetapi juga menjadi bagian dari sistem pembangunan masyarakat yang lebih luas. Ia diharapkan dapat berperan sebagai motivator, fasilitator, sekaligus pemantau perkembangan pembangunan agar masyarakat hidup lebih sehat, baik dari sisi lingkungan maupun perilaku. Pelayanan publik yang berkualitas akan membantu memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terutama di tengah kondisi ekonomi yang tidak menentu. Pelayanan yang baik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan menyenangkan (Hadiwijoyo, 2021).

Dalam dunia kerja, terdapat perbedaan antara pekerjaan yang lebih mengandalkan tenaga fisik dan keterampilan teknis (pekerja kasar atau *blue collar*) dengan pekerjaan profesional yang membutuhkan pendidikan dan keahlian khusus (pekerja profesional atau *white collar*), seperti dokter, dosen, hakim, dan lainnya. Dalam konteks organisasi, istilah kinerja merujuk pada hasil atau output dari suatu pekerjaan. Kinerja pegawai sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti lingkungan kerja internal dan eksternal, serta hubungan antarpegawai. Semua ini akan menentukan seberapa efektif suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Pasolong, 2019).

Meski demikian, ada tantangan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, ditemukan beberapa fenomena masalah, yaitu: minimnya pelatihan yang menyebabkan rendahnya kompetensi pegawai, ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, serta rendahnya disiplin kerja pegawai yang sering datang terlambat atau pulang sebelum jam kerja selesai, sehingga mengganggu kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini mencoba fokus pada bagaimana kinerja pegawai di UPTD Puskesmas rawat inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Dengan menggunakan teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Dwiyanto.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jumiati (2016) STIA Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara”. mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor tersebut sebenarnya sudah cukup baik. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, terutama dalam hal kedisiplinan pegawai dan ketersediaan sarana prasarana yang belum memadai (Jumiati, 2016). Dan Aspa (2016) dari STIA Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Kinerja Aparatur Pada Kelurahan Kebun Sari kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Mengungkapkan bahwa kinerja aparatur di sana sudah berjalan cukup maksimal. Meski begitu, pelaksanaan program peningkatan kinerja masih belum sepenuhnya optimal. Upaya-upaya yang telah dilakukan mencakup pendidikan, pelatihan, peningkatan kesadaran dan kedisiplinan, serta perbaikan sarana dan prasarana. Kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam fokusnya, yaitu menyoro ti kinerja pegawai atau aparatur.

Perbedaannya terletak pada pendekatan dalam meningkatkan kinerja (Aspa, 2016). Jika pada penelitian Jumiati lebih menekankan pada kondisi yang ada, maka pada penelitian Aspa lebih menonjolkan upaya konkret yang telah dilakukan untuk memperbaiki kinerja tersebut. Adapun kelebihan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan teknik triangulasi untuk memeriksa keabsahan data. Peneliti menggunakan triangulasi metode dan sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianggap sah jika hasil dari ketiga teknik tersebut konsisten dan memiliki makna yang serupa.

Kinerja atau performance merupakan istilah yang kini cukup populer, terutama dalam pembahasan mengenai manajemen publik. Secara umum, kinerja bisa dipahami dari dua sisi: yaitu kinerja individu (pegawai) dan kinerja secara keseluruhan dalam organisasi (Tsauri, 2015). Kinerja sendiri menggambarkan sejauh mana seseorang atau sebuah organisasi berhasil menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, bentuk dari prestasi, serta cerminan kemampuan seseorang. Banyak ahli memberikan definisi tentang kinerja, meskipun istilah dan bahasanya berbeda-beda, namun secara garis besar semuanya merujuk pada proses pencapaian suatu hasil. Secara etimologis, istilah kinerja berasal dari istilah *job performance* atau *actual performance*, yang berarti prestasi kerja nyata yang dicapai oleh seseorang. Maka, kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Definisi ini sejalan dengan pemikiran Mangkunegara. (Pasolong, 2019)

kinerja pegawai dalam organisasi publik dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pendekatan ini menekankan bahwa kinerja tidak hanya dilihat dari seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari seberapa baik pegawai merespons kebutuhan masyarakat, menjalankan tugas sesuai aturan, serta mampu mempertanggungjawabkan hasil kerjanya. (Pasolong, 2019)

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat ini menyoroti aspek individu dalam melaksanakan tugas, di mana pencapaian kerja seorang pegawai sangat bergantung pada kemampuannya dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Definisi ini memberikan dasar yang kuat untuk menilai kontribusi personal pegawai dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. (Pasolong, 2019)

Dalam bahasa Indonesia, istilah pegawai berasal dari gabungan awalan *pe-* dan kata dasar *gawai*, yang merujuk pada seseorang yang memiliki atau menjalankan suatu pekerjaan. Awalan *pe-* sendiri menunjukkan subjek pelaku dari pekerjaan tersebut. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pegawai Negeri adalah warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat tertentu, diangkat secara resmi oleh pejabat yang berwenang, diberi tanggung jawab dalam suatu jabatan di instansi negara, serta menerima gaji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Anonim, 1974)

Dari ketentuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa unsur yang harus dipenuhi agar seseorang dapat disebut sebagai Pegawai Negeri. Pertama, individu tersebut harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Kedua, ia harus diangkat secara sah oleh pejabat yang memiliki kewenangan. Ketiga, orang tersebut diberi tugas dalam jabatan yang berada dalam lingkup instansi negara atau lembaga pemerintahan lainnya. Dan keempat, ia menerima gaji yang dibayarkan berdasarkan aturan hukum yang berlaku di Indonesia. (Anonim, 1974)

Lebih lanjut, pada Pasal 3 ayat (1) dalam undang-undang yang sama, dijelaskan bahwa Pegawai Negeri memiliki kedudukan sebagai bagian dari aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam pelaksanaan tugas-tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Walaupun citra Pegawai Negeri Sipil (PNS) terkadang mendapat penilaian negatif dari sebagian masyarakat, nyatanya masih banyak PNS yang bekerja dengan penuh dedikasi dan komitmen. Mereka tetap menjalankan tugas dengan semangat pengabdian yang tinggi, bahkan tidak jarang rela bekerja hingga larut malam demi memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik. Peran mereka sangat penting tidak hanya dalam struktur eksekutif, tetapi juga di lembaga-lembaga negara lainnya seperti legislatif dan yudikatif. (Anonim, 1974)

Unit Pelaksana Teknis (UPTD) merupakan bagian dari struktur organisasi yang bersifat mandiri dan memiliki tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional maupun teknis penunjang, yang berasal dari kebijakan dan tanggung jawab organisasi induknya. Di daerah, UPTD juga berperan sebagai instansi vertikal yang bertanggung jawab dalam pengelolaan anggaran untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai arahan dari kantor pusat. Salah satu bentuk UPTD yang sangat penting dalam sistem pelayanan publik di Indonesia adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan di tingkat kabupaten atau kota, yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya masing-masing.

Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan kesehatan dasar, tetapi juga berperan sebagai pusat pembangunan kesehatan, pembinaan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama. Seluruh kegiatan Puskesmas dijalankan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan untuk melayani masyarakat di wilayah tertentu dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada UPT Puskesmas Rawat Inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan di Jl Pembangunan RT. 05 No.71 Telpon (0522) 68434428 Kode Pos 71666 Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna, bukan dalam bentuk angka. Informasi tersebut diperoleh melalui rekaman, hasil pengamatan, wawancara, maupun pernyataan lisan lainnya yang dapat membantu memberikan gambaran menyeluruh terhadap permasalahan yang sedang dikaji (Gunawan, 2015). Pendekatan kuantitatif dipilih memungkinkan peneliti mendapatkan data yang lebih mendalam dan akurat, sehingga diharapkan mampu membantu memecahkan persoalan yang ada. Dengan demikian, data yang terkumpul akan diolah dan disusun berdasarkan hasil temuan di lapangan, melalui proses pengumpulan dan penelaahan informasi secara sistematis. Peneliti berupaya untuk menggambarkan situasi atau fakta-fakta yang terjadi saat ini, lalu menganalisis serta menafsirkannya secara cermat, hingga akhirnya dapat menarik kesimpulan yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif-kualitatif, yaitu sebuah pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh keadaan objek penelitian sebagaimana adanya. Melalui penyajian data yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman yang utuh dan mendalam, sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti.

Dengan menggunakan *purposive sampling*, peneliti memilih 16 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Metode untuk memilih sumber data dengan tujuan tertentu disebut dengan *purposive sampling* (Sugiyono, 2022). Dengan menggunakan teori pengukuran efektivitas

menurut Dwiyanto (Pasolong, 2019), yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kondensasi data, menampilkan data, serta membuat kesimpulan, dan memverifikasinya adalah beberapa metode yang digunakan untuk mengevaluasi data yang diperoleh. Uji Kredibilitas penelitian diperiksa dengan menggunakan bahan referensi, melakukan *member check*, menganalisis kejadian negatif, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan memperpanjang atau memperluas pengamatan (Pasolong, 2019).

PEMBAHASAN

A. Kinerja Pegawai Pada UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

Kinerja pegawai merupakan pencapaian yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dan penilaiannya didasarkan pada standar atau kriteria tertentu yang sesuai dengan jenis pekerjaannya. Untuk menilai sejauh mana kinerja itu tercapai, digunakan sejumlah indikator sebagai alat ukurnya (Pasolong, 2019).

1. Produktivitas

Kinerja tidak hanya dilihat dari seberapa efisien pekerjaan dilakukan, tetapi juga dari seberapa efektif hasil yang diberikan, terutama dalam hal pelayanan. Secara umum, produktivitas diartikan sebagai perbandingan antara sumber daya yang digunakan (input) dengan hasil yang dicapai (output) (Mutiarin, 2021).

a. Efisiensi

Efisiensi berarti kemampuan untuk menyelesaikan suatu tugas dengan menggunakan waktu, tenaga, atau sumber daya lainnya secara hemat, namun tetap menjaga kualitas hasil tetap baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat efisiensi kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya pembagian tugas yang jelas antarpegawai, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan optimal tanpa mengurangi kualitas hasil. Efisiensi juga tercermin dalam pelaksanaan program, terutama dalam penanganan pasien. Meski demikian, masih ada beberapa keluhan dari masyarakat terkait lambatnya penyelesaian layanan dalam situasi tertentu.

b. Efektivitas

Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana sebuah kegiatan atau layanan mampu mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Suatu pelayanan dianggap efektif apabila hasil akhirnya sesuai dengan rencana atau harapan yang ingin dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, tergolong cukup baik. Sebagian besar program yang direncanakan berhasil dilaksanakan dengan baik, meskipun masih ada beberapa program yang belum sepenuhnya terealisasi sesuai harapan atau perencanaan awal.

2. Kualitas Layanan

Aspek ini menjadi hal yang penting dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik. Selama ini, tidak sedikit pandangan negatif yang muncul terhadap organisasi publik, khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan (Sinambela, 2019).

a. Sikap Pegawai

Sikap pegawai mencerminkan bagaimana mereka bersikap dan berperilaku dalam lingkungan kerja, mulai dari keramahan, kesopanan, kejujuran, hingga kedisiplinan dan responsivitas dalam melayani. Sikap yang positif tidak hanya membangun suasana kerja yang nyaman, tetapi juga turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum sikap pegawai di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, tergolong cukup baik. Para pegawai menunjukkan keramahan dalam berinteraksi dengan pasien, memberikan pelayanan yang sopan, serta berupaya menyampaikan informasi secara jelas—terutama kepada pasien yang berada dalam kondisi sensitif. Namun demikian, dalam beberapa situasi, masih ditemukan pegawai yang tampak terburu-buru dan kurang memberikan penjelasan yang rinci terkait hasil pemeriksaan.

b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Tingkat kepuasan ini biasanya diukur melalui survei atau dengan mendengarkan langsung masukan dari masyarakat mengenai kualitas layanan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, masih tergolong kurang optimal. Meskipun terdapat peningkatan skor kepuasan dibandingkan tahun sebelumnya, sejumlah masyarakat masih menyampaikan keluhan, khususnya terkait kinerja sebagian pegawai yang dianggap belum memenuhi harapan.

3. Responsivitas

Responsivitas mencerminkan sejauh mana birokrasi mampu memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda serta prioritas layanan, dan merancang program-program yang benar-benar sesuai dengan aspirasi dan harapan warga. Singkatnya, responsivitas menunjukkan adanya keselarasan antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan nyata masyarakat (Mutiarin, 2021).

a. Kesesuaian Dengan Rencana

Hal ini menunjukkan apakah kegiatan yang dilakukan benar-benar mengikuti rencana awal, mulai dari tujuan yang ingin dicapai, cara pelaksanaannya, waktu yang ditentukan, hingga penggunaan anggarannya. Kesesuaian ini sangat penting agar pelayanan yang diberikan tidak keluar dari jalur yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, umumnya sudah cukup sejalan dengan rencana yang telah disusun. Sebagian besar kegiatan tahunan berhasil dilaksanakan. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat penundaan pelaksanaan kegiatan akibat kurangnya koordinasi, terutama ketika terjadi lonjakan beban kerja secara tiba-tiba.

b. Terpenuhinya Kebutuhan Masyarakat

Ini merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat, seperti kemudahan akses terhadap pengobatan, ketersediaan imunisasi, maupun penyuluhan kesehatan yang sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang mereka hadapi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, masih belum

sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat. Beberapa kebutuhan penting belum terpenuhi, seperti belum tersedianya layanan pendaftaran secara online, serta minimnya fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspirasi masyarakat belum sepenuhnya terakomodasi dalam pelaksanaan layanan.

4. Responsibilitas

Hal ini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan oleh aparat birokrasi publik sudah mengikuti prinsip-prinsip administrasi yang benar serta selaras dengan kebijakan birokrasi, baik yang tertulis secara jelas maupun yang bersifat tersirat. Karena itu, dalam praktiknya, tanggung jawab birokrasi (responsibilitas) terkadang bisa berbenturan dengan upaya untuk merespons cepat kebutuhan masyarakat (responsivitas).

a. Bekerja Sesuai SOP

Ini berarti setiap pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan secara resmi. Kepatuhan terhadap prosedur ini penting untuk memastikan pekerjaan dilakukan secara konsisten, hasilnya berkualitas, dan risiko kesalahan atau bahaya dapat diminimalkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, secara umum telah menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun demikian, masih ditemukan beberapa pegawai yang belum sepenuhnya patuh terhadap SOP yang berlaku. Salah satu bentuk pelanggaran yang terlihat adalah kurangnya disiplin, seperti keterlambatan dalam datang ke tempat kerja.

5. Akuntabilitas

a. Tanggung Jawab

Tanggung jawab mencerminkan kesadaran dan komitmen seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal, serta kesiapan untuk menerima akibat dari setiap tindakan yang dilakukan. Pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab tidak lari dari kesalahan, melainkan berani mengakuinya dan terus berusaha meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat tanggung jawab pegawai di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, masih belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa pegawai yang kurang menunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaannya, misalnya dalam hal kedisiplinan terhadap jam kerja dan kualitas pelayanan. Selain itu, beberapa pegawai juga kurang memberikan penjelasan yang jelas dan rinci saat pemeriksaan, sehingga membuat masyarakat kesulitan memahami kondisi atau tindakan medis yang diberikan.

B. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan:

1. Faktor Pendukung

a. Tidak ada diskriminasi

Pelayanan yang diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi terhadap pasien dapat mendorong meningkatnya rasa puas dan kepercayaan masyarakat. Sikap ini juga berkontribusi pada meningkatnya efisiensi dan profesionalisme dalam kinerja para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, didukung oleh sikap adil dalam memberikan pelayanan. Tidak adanya diskriminasi menjadi salah satu faktor positif, karena para pegawai menunjukkan komitmen untuk melayani setiap pasien secara setara tanpa membedakan.

b. Sumber daya yang berkualitas

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas merupakan individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang memiliki keahlian, kemampuan, serta karakter unggul dalam menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Kualitas SDM tidak hanya dilihat dari sisi keterampilan teknis dan pengetahuan, tetapi juga dari sikap kerja yang positif, etika, integritas, kreativitas, kemampuan beradaptasi, serta semangat untuk bekerja sama dengan orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas maka disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas merupakan faktor pendukung, karena pegawai berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi. Semua masyarakat dilayani berdasarkan prosedur yang sama tanpa membedakan latar belakang atau status sosial mereka.

2. Faktor Penghambat

a. Terbatasnya sumber daya manusia

Keterbatasan sumber daya manusia mengacu pada situasi di mana jumlah tenaga kerja yang tersedia tidak memadai untuk memenuhi beban kerja atau kebutuhan pelayanan yang ada. Hal ini bisa berdampak pada keterlambatan, rendahnya kualitas layanan, atau beban kerja yang menumpuk pada pegawai yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan tugas dan pemberian pelayanan yang optimal di Puskesmas. Kondisi ini memengaruhi kecepatan kerja pegawai, menurunkan kualitas pelayanan, dan pada akhirnya berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta kesejahteraan pegawai itu sendiri.

b. Terbatasnya anggaran sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan anggaran untuk sarana dan prasarana menjadi salah satu kendala utama dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di Puskesmas. Infrastruktur yang belum memadai, kurangnya kelengkapan alat kesehatan, serta fasilitas pendukung yang terbatas memberikan dampak langsung terhadap kenyamanan pasien dan efektivitas kerja pegawai. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serius dari pihak terkait, terutama pemerintah daerah, dalam hal alokasi anggaran dan prioritas pembangunan fasilitas layanan kesehatan.

c. Kurangnya sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat kinerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi internal. Minimnya pemahaman pegawai terhadap kebijakan terbaru, perubahan prosedur, penggunaan teknologi, maupun arah program seringkali memicu kesalahan kerja, ketidaksesuaian dalam pemberian layanan, bahkan berdampak pada menurunnya motivasi kerja. Oleh karena itu, diperlukan sistem sosialisasi yang rutin dan pelatihan yang komprehensif agar semua pegawai memiliki pemahaman yang sama dan dapat menjalankan tugas dengan optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja pegawai berada dalam kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan tugas yang sebagian besar telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian kerja yang jelas, serta capaian program kerja yang cukup terealisasi sesuai rencana. Selain itu, pegawai juga menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani pasien, yang mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang manusiawi dan profesional.

Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi kualitas kinerja secara keseluruhan. Di antaranya adalah keterlambatan pegawai dalam masuk kerja, kurangnya penjelasan yang rinci saat memberikan informasi kepada pasien, serta belum optimalnya komunikasi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dan kurang memadainya sarana dan prasarana, seperti alat kesehatan dan fasilitas bagi lansia atau penyandang disabilitas, juga menjadi kendala nyata di lapangan. Minimnya sosialisasi internal terkait kebijakan, perubahan prosedur, maupun penggunaan teknologi juga menyebabkan sebagian pegawai belum bekerja secara maksimal dan seragam dalam memahami arah kebijakan puskesmas.

Di sisi lain, ada beberapa faktor pendukung yang memperkuat kinerja pegawai, seperti pelayanan yang dilakukan tanpa diskriminasi, di mana semua pasien dilayani secara setara tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi. Selain itu, keberadaan pegawai yang memiliki kompetensi dan sikap kerja yang baik turut menjadi kekuatan tersendiri bagi Puskesmas dalam menjaga mutu layanan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan ke depannya, diperlukan perhatian lebih dari pihak pengelola dan pemerintah daerah, khususnya dalam hal penambahan tenaga kesehatan, peningkatan anggaran untuk fasilitas, serta penyelenggaraan pelatihan dan sosialisasi secara berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan merata, sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Anonim (1974) 'UU Pokok-Pokok Kepegawaian'.
- Aspa (2016) *Kinerja Aparatur Pada Kelurahan Kebun Sari Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Gunawan, I. (2015) 'Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktek'. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadiwijoyo, S.S. (2021) 'Pelayanan Publik Berbasis Regional Cpmplex Analysis'. Depok: PT RAJAGRAFINO PERSADA.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administratus*, 9(2), pp. 26–33.
- Jumiati (2016) *Kualitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Lembaran, T., Republik, N. and Lembaran, T. (2019) 'PERMENKES RI NOMOR 31 TAHUN 2019', (999).
- Mutiarin, D.& A.Z. (2021) 'Manajemen Birokrasi dan Kebijakan'. Yogyakarta.
- Pasolong, H. (2019) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Sinambela, L.P. (2019) 'Reformasi Pelayanan Publik'. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kualitatif*. 3rd edn. Edited by S.Y. Suryandari. Bandung: Alfabeta.
- Tsauri, S. (2015) *Manajemen Kinerja*. Edited by K. Rifa'i. Jember: STAIN Jember Press.