Jurnal Aktor
Vol. 1, No. 2, Februari 2022
p-ISSN: 2808-4365, e-ISSN: 2808-5167

Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Poliklinik Polres Biak Numfor

Effectiveness of Employee Performance in Improving Health Services at the Biak Numfor Police Polyclinic

Tanti Irjayanti Hidayat, Hermanu Iriawan, Rijal

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) YAPIS Biak, Papua, Indonesia

Email: tantiirjayantihidayat@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Polres Biak Numfor. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penelitian dengan menggunakan deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif dan semua kata yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai dilihat pada 3 Faktor yaitu Faktor Kepemipinan, Faktor Sistem dan Faktor Personal/Individu belum begitu efektif dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan pada Poleklinik Polres Biak Numfor.

Kata Kunci: *Efektivitas, Kinerja Pegawai dan Pelayanan*

ABSTRACT

This Research Aims to Find Out the Effectiveness of Employee Performance in Improving Health Services in Policlinic Biak Numfor Police. The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach, where research using descriptive is data collected in the form of words, images, and not numbers, it is caused by the application of qualitative methods and all the words collected may be key to what has been studied. The results showed that the effectiveness of employee performance was seen in 3 Factors, namely Leadership Factors, System Factors and Personal Factors Individuals have not been so effective in improving health services in the Poleclinic Polres Biak Numfor.

Keywords*: Effectiveness; Employee Performance; Service*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk menigkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan

masyarakat yang sangat penting di Indonesia, karena dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Entjang, 2000, p. 120).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (upaya pencegahan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk konkret pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Kesehatan merupakan sebuah investasi bagi negara, dalam artian hanya manusia yang sehat baik secara jasmani maupun rohani yang dapat melakukan pembangunan kelak (Maranjaya, 2021). Untuk mendapatkan tujuan nasional diperlukan sumber daya manusia yang tangguh, mandiri dan berkualitas. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak di butuhkan oleh masyarakat. Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi Negara dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat merupakan investasi bagi pembangunan Negara. Oleh karena itu, setiap upaya pembangunan harus di landasi oleh wawasan kesehatan, dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan pelayanan kesehatan masyarakat.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan menigkatnya tingkat pendidikan masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan akan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Menurut Stoner (Kurniawan, 2005, p. 106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi badan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. (Sumaryadi, 2005, p.

106) berpendapat dalam bukunya bahwa organisasi dapat dikatakan efektif bila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut (Atmosoeprapto, 2002, p. 139) efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisien adalah melakukan hal secara benar atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efesiensi bagaimana kita mecampur segala sumber daya secara cermat.

Menurut Streers (1995, p. 44) dalam pandangannya terhadap efektivitas mengemukakan bahwa walaupun hampir setiap orang setuju bahwa efektivitas adalah atribut yang diinginkan organisasi, tetapi anehnya hanya sedikit usaha yang dilakukan untuk menerapakan konsep itu sendiri sehingga orang selalu saja memiliki sudut pandang teoritis mupun sudut kepemimpinan yang berbeda-beda dalam memandang efektivitas.

Bila dilihat dari aspek keberhasilan pencapaian tujuan maka efektivitas memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi publik (Nurmadi, 1999, p. 193) Hal ini senada dengan pendapat (Handoko, 1993, p. 7) yang mengatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini telah mempertimbangkan beberapa biaya, tenaga dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan tetapi lebih menitikberatkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

Bila ditinjau dari aspek ketepatan waktu maka efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-susmber tertentu yang sudah dialokasikan untuk berbagai kegiatan (Siagian, 2011, p. 171). Dari pendapat Siagian tersebut penulis menyimpulkan bahwa suatu kegiatan dikatakan efektif apabila penyelenggaraan kegiatan tersebut tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dan suatu kegiatan dikatakan tidak efektif apabila penyelesaian atau pencapaian tujuan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya bila dilihat dari aspek manfaat maka Sters (Zainun, 1989) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu usaha untuk mencapai keuntungan manfaat dalam organisasi dengan segala cara. Ia menekankan bahwa semakin besar keuntungan yang diperoleh organisasi, maka organisasi itu semakin efektif. Dengan demikian suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut memberikan manfaat bagi organisasi dan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun Istilah kinerja dimaksudkan sebagai terjemahan dari istilah "*performance*". Menurut

(Sedarmayanti, 2011) kinerja bukan merupakan karakteristikseseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapimerupakan perwujudan daribakat atau kemampuan itu sendiri. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerjadalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yangberkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu.

Menurut (Hasibuan, 2006) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerjayang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yangdibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Amstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2011a, p. 100) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1) Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader
2) Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja organisasi
3) Faktor personal/individu, meliputi pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu

Poliklinik sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan umum membutuhkan keberadaan sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Pengelolaan data di institusi pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi klinik.

Dalam rangka menigkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai peraturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 menyebutkan bahwa agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan

dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 1996, p. 50) mengemukakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada Poliklinik melalui pelayanan prima.

Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Poliklinik Polres Biak Numfor diasumsikan kurang maksimal, maka akan membawa dampak yang negatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan hal ini akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. begitupun sebaliknya apabila Kinerja Pegawai maksimal, maka akan membawa pengaruh yang sangat besar bagi kepuasan masyarakat sehingga Efektivitas Kinerja Pegawai di Poliklinik Polres Biak Numfor berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan Kesehatan yang baik.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan pada di Polikklinik Polres Biak Numfor yang beralamat di Jln. Diponegoro no 03 Fandoy Biak Kota Kabupaten Biak Numfor Papua, Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Maleong, 2012, p. 11) penelitian dengan menggunakan deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif dan semua kata yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan melalui; observasi, interview, studi kepustakaan dan dokumentasi.

Sedangkan teknik analisis data mengunakan model (Miles M.B et al., 2014, p. 31), analisis data dilakukan dengan *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verifications.*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja pegawai tidak bisa terlepas dari latar belakang pemimpin organisasi tersebut, baik dari segi efektivitas maupun dari segi

pengalaman yang pernah dilaluinya. Semakin tinggi efektivitas seorang pemimpin dan semakin luas pengalamnya, maka akan berpengaruh baik terhadap kinerja pegawai dalam sebuah organisasi. Untuk itu dalam meningkatkan pelayanan tentu sangatlah dibutuhkan efektivitas kinerja pegawai.

Dalam meningkatkan pelayanan pada Poliklinik Polres Biak Numfor tentu sangatlah dibutuhkan, sehingga ketika masyarakat datang dan menerima pelayanan merasa nyaman jika menerima pelayanan yang baik, untuk itu adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Poliklinik Polres Biak Numfor menurut (Wibowo, 2011b, p. 100) yaitu:

1) Faktor Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Pemimpin memiliki tugas menyelami kebutuhan-kebutuhan kelompok dan keinginan kelompok. Dari keinginan itu dapat dipetik keinginan realistis yang dapat dicapai. Selanjutnya, pemimpin harus meyakinkan kelompok mengenai apa yang menjadi keinginan realistis dan mana yang sebenarnya merupakan khayalan.

Tugas pemimpin tersebut akan berhasil dengan baik apabila setiap pemimpin memahami akan tugas yang harus dilaksanakannya. Oleh sebab itu kepemimpinan akan tampak dalam proses dimana seseorang mengarahkan, membimbing, mempengaruhi dan atau menguasai pikiran-pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain. Untuk keberhasilan dalam pencapaian sutu tujuan diperlukan seorang pemimpin yang profesional, dimana ia memahami akan tugas dan kewajibannya sebagai seorang pemimpin, serta melaksanakan peranannya sebagai seorang pemimpin.

Kemampuan personal adalah kombinasi antara potensi sejak pemimpin dilahirkan ke dunia sebagai manusia dan faktor pendidikan yang ia dapatkan. Jika seseorang lahir dengan kemampuan dasar kepemimpinan, ia akan lebih hebat jika mendapatkan perlakuan edukatif dari lingkungan, jika tidak, ia hanya akan menjadi pemimpin yang biasa dan standar. Sebaliknya jika manusia lahir tidak dengan potensi kepemimpinan namun mendapatkan perlakuan edukatif dari lingkunganya akan menjadi pemimpin dengan kemampuan yang standar pula.

Dengan demikian antara potensi bawaan dan perlakuan edukatif lingkungan adalah dua hal tidak terpisahkan yang sangat menentukan hebatnya seorang pemimpin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai Poliklinik Polres Biak Numfor adalah sebagai berikut :

> *"Selama ini saya melihat Kepala di Poliklinik Polres dimasa kepemimpinannya masih kurang*

maksimal karena beliau jarang sekali terlihat di poliklinik, saya sebagai pegawai merasa kurangnya dukungan yang diberikan kepada kami untuk memaksimalkan hal-hal yang dilakukan. "(Hasil wawancara PI, 24 Juni 2021)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai sangat mempengaruhi, namun itu tidak terjadi pada Poliklinik Polres Biak Numfor karena kepala Poliklinik Polres jarang berada dilokasi untuk memberikan dukungan ataupun arahan kepada bawahan, padahal sangatlah penting untuk seorang Kepala Poliklinik Polres untuk selalu memberikan arahan kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan Pegawai Poliklnik Polres Kabupaten Biak Numfor dapat diketahui sebagai berikut :

"Saya melihat kepemimpinan yang dibangun selama ini masih sangat kurang dimana biasanya pimpinan dalam artian disini kepala Poliklinik Polres sering tidak ada di lokasi untuk memberikan arahan kepada saya sebagai pegawai baru disini. "(hasil wawancara, KK, 28 Juni 2021)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kepemimpinan yang dibangun oleh atasan kepada bawahan belum terlihat dengan baik dan belum maksimal sehingga kinerja pegawai kurang efektif dalam memberikan pelayanan di Poliklinik Polres.

Hasil pengamatan peneliti dilapangan ditemukan bahwa memang Kepala Poliklinik Polser jarang berada dilokasi, sehingga sangat terlihat bahwa kedisiplinan dan tanggung jawab pimpinan kepada bawahan masih kurang maksimal, padahal pengaruh pimpinan saatlah berpenagruh dalam meningkatkan pelayanan, dimana hubungan kerjasama pimpinan harus baik dengan bawahan, sehingga terciptanya suasana kerja yang membuat bawahan merasa aman, tentram, dan meningkat dalam memberikan pelayanan.

2) Faktor Sistem

Sistem manajemen dalam sebuah organisasi secara umum dapat didefinisikan sebagai sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen yang saling bekerja sama atau dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai tujuan. Sedangkan informasi merupakan hasil dari pengolahan suatu data sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Dari defenisi tersebut dapat dikatakan suatu manajemen atau organisasi dapat bekerja secara optimal dengan adanya sistem yang baik untuk menunjang tercapainya

tujuan dari suatu manajeman ataupun organisasi.

Kinerja setiap orang atau pegawai juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan saranan dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksud untuk member kejelasan bagi setiap orang tentang sarana yang harus di capai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut, setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas. Demikian juga penyediaan saranan dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksud untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi juga di pandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan sistem informasi manajemen di dalam suatu organisasi, antara lain penanggung jawab tidak paham proses bisnis perusahaan ataupun kerumitan dari sebuah organisasi, tidak mengenali proses yang dapat menurun nilainya bila standarisasi dipaksakan, tidak mencapainya kesepakatan desain dan tujuan oganisasi sebelum memutuskan untuk menerapkan sistem informasi yang ada dalam organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kapala Poliklinik Polres Biak Numfor adalah sebagai berikut :

> *"Jika itu dari saya, saya mengatakan bahwa sistem kerja sangatlah berpengaruh, mengapa saya mengatakan seperti karena dengan begitu dengan adanya sistem kerja yang baik akan mempengaruhi atau meningkatkan kinerja pegawai sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik, dan saya rasa di Poliklinik Polres ini sudah cukup maksimal "(hasil wawancara RA, 24 Juni 2021)*

Seperti halnya yang dikatakan oleh Pegawai Poliklinik Polres Biak Numfor dapat diketahui sebagai berikut:

> *"Kalau menurut saya sistem kerjasama yang dibangun sudah baik antara kami pegawai dan masyarakat yang datang ke Poliklinik , hanya saja disini masih sering terkendala dengan tempat yang belum memadai dan fasilitas juga masih sangat kurang memadai jadi akhinnya kadang masyarakat merasa kurang maksimal menerima pelayanan." (hasil wawancara LO, 07 Juli 2021)*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sistem kerjasama yang dilakukan sudah cukup maksimal cuma terkadang masih terhambat pada sarana dan prasarana yang ada pada Poliklinik Polres Biak Numfor, disamping itu

sistem kerja yang dibangun sudah terlihat baik meskipun kinerja pegawai belum efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3) Faktor Porsonal/Indvidu

Dalam suatu organisasi, sumberdaya manusia merupakan aset yang sangat penting dan berpengaruh terhadap berjalannya roda organisasi. Dunia bisnis sekarang dituntut untuk menciptakan kinerja pegawai yang tinggi dalam rangka pengembangan organisasi harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya.

Keberhasilan organisasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah personal atau individu, karena personal merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi. Oleh karena itu faktor personal mempunyai peran penting dalam mengembangkan roda organisasi dimana dia mampu berpikir kreatif dan inovatif ditunjang dengan SDM yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Poliklinik Polres Biak Numfor adalah sebagai berikut :

> *"Kalau dari saya sendiri saya melihat memang masih sangat kurang maksimal kinerja pegawai di Poliklinik ini, karena ini kan poliklinik yang memang kecil ya jadi tentu terkait dengan SDM memang masih sangat kurang, namun saya sebagai pimpinan selalu memperhatikan masalah-masalah yang terjadi untuk segera di atasi jika ada kendala dalam memberikan pelayanan"(Hasil wawancara RA, 24 Juni 2021)*

Seperti halnya yang dikatakan Pegawai Poliklinik Polres Biak Numfor adalah sebagai berikut :

> *"seperti yang saya katakana sebelumnya bahwa saya masih sangat baru d disini tentu masih sangat membutuhkan bimbingan, atau pengetahuan terkait dengan memberikan pelayanan yang baik, dan yang saya lihat bahwa memang masih sangat banyak yang harus di benahi dan dipenuhi di Poliklinik Polres ini, agar kinerja pegawai bisa lebih efektif dalam memberikan pelayanan."(Hasil wawancara KK, 28 Juni 2021)*

Hasil wawancara di atas menujukkan bahwa dalam pencapaian suatu hasil kerja yang dilakukan oleh setiap personal yang ada dalam menyelesaikan masalah yang ada belum efektif dalam meningkatkan pelayanan karena terlihat dari kinerja pegawai atau SDM yang kurang mendukung dan keterampilan yang dimiliki belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Personal factor juga tidak terlepas dari perilaku dari pegawai yang bersangkutan, seperti yang dijelaskan oleh Amstrong dan Baron

dalam (Wibowo, 2011 : 100), bahwa faktor yang mendorong kinerja adalah perilaku. Perilaku adalah tentang bagaimana anda bertindak (how you act), dan bukan tentang apa atau siapa anda (what you are or who you are). Perilaku adalah suatu cara di mana seseorang bertindak atau melakukan. Karena dapat menentukan apa yang akan dilakukan dalam setiap situasi, anda dapat menentukan kinerja anda.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang diteliti yaitu Efektvitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Poliklinik Polres Biak Numfor.

1) Kemampuan Kerja pegawai belum maksimal di tandai oleh kurangnya Keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Selain itu, Pendidikan dan Kerjasama yang tercipta belum terlihat dalam mempermudah pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, termasuk dalam hal meingkatkan pelayanan Kesehatan.
2) Kinerja pegawai pada Poliklinik Polres Biak Numfor belum maksimal karena kualitas SDM yang belum memadai serta Kemampuan Pegawai belum terlihat baik dan maksimal. Selain itu, kurangnya Motivasi Kerja yang membuat pegawai juga merasa tidak nyaman dan tidak sigap dalam mengerjakan tugasnya, yang mana ini bisa menjadi masalah besar ketika tetap dibiarkan, karena tidak dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.
3) Tidak adanya dukungan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan Pelayanan. Dan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kesuksesan dan kegagalan penerapan atau kinerja pegawai berdasarkan faktor SDM maupun teknis. Diantara beberapa faktor tersebut ialah: kemampuan pegawai, perencanaan yang tidak matang, kurangnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, harapan dan tujuan sistem yang kurang jelas, dan kurangnya komitmen yang dibangun.

DAFTAR PUSTAKA

Atmosoeprapto, K. (2002). *Menuju SDM Berdaya - Dengan Kepemimpinan Efktif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Azwar, A. H. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Entjang. (2000). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.

Handoko, H. T. (1993). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi, Cetakan Ketujuh*. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, Malayu. S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Perkasa.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik* (Pembaharua).

Maleong, L. J. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Maranjaya, A. K. (2021). Kesehatan Lingkungan dan Kesehatan Kerja dalam Perspektif Negara Hukum. *Environmental Occupational Health and Safety Journal*, *1*(2), 245–254.

Miles M.B, Huberman A.M, & Saldana J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan TjetjepRohiniRohidi, UI-Press.

Nurmadi, A. (1999). *Manajemen Perkotaan*. Yogyakarta: Lingkaran Bangsa.

Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan kelima)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumaryadi. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama.

Wibowo. (2011a). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Wibowo. (2011b). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Zainun, B. (1989). *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Balai Aksara.

Perundangan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.