

**PERANAN KEPALA PUSKESMAS DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KENANGAN
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN**

SKRIPSI

OLEH :

**SAKINAH MAJIDAH ZEGA
NPM: 188510048**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/6/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/6/23

**PERANAN KEPALA PUSKESMAS DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KENANGAN
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Medan Area

Oleh:

SAKINAH MAJIDAH ZEGA

NPM: 188510048

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/6/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/6/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja
Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan

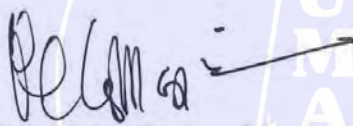
Nama : Sakinah Majidah Zega

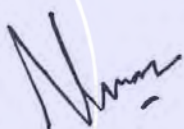
NPM : 188510048

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP
Pembimbing I


Nina Angelia, S.Sos, M.Si
Pembimbing II


Dr. Effiani Juliana Hasibuan, MSi
Dekan


Dr. Nurul Huda Wulandari, S.ST, M.SI
Ka. Prodi

Tanggal Lulus : 12 Oktober 2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 10 Oktober 2022



Sakinah Majidah Zega
NPM: 188510048

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sakinah Majidah Zega
NPM : 188510048
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Nonsekutif (*Non-excecutive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : "Peranan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonsekutif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pengolahan data (*database*), merawat dan mempublishkan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 10 Oktober 2022



Sakinah Majidah Zega
NPM: 188510048

ABSTRAK

Kepala Puskesmas mempunyai peran yang penting untuk mencapai tujuan organisasi terutama berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sekaligus menganalisis peran Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai yang ada di Puskesmas Kenangan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori peranan yang dikemukakan oleh Sutrisno dan juga Teori Kinerja pegawai Wilson Bangun. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Kenangan yang beralamat di Jalan Tiung Raya Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan. Subjek penelitian dalam penelitian ini meliputi Kepala Puskesmas, Pegawai Puskesmas dan juga pasien Puskesmas Kenangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan yakni reduksi data, penyajian data dan terakhir penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kepala Puskesmas Kenangan telah berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Beberapa informan menyebutkan Kepala Puskesmas Kenangan layaknya seperti orang tua mereka, membimbing mereka, mengarahkan mereka dan mendidik mereka dan selalu menghargai apa yang telah mereka lakukan. Terdapat kendala bagi pihak Puskesmas Kenangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, yaitu mengenai fasilitas atau peralatan medis yang belum memadai untuk mendukung pelayanan kesehatan yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai.

Kata kunci : Peranan, Puskesmas, Kinerja, Pegawai

ABSTRACT

The head of the Puskesmas has an important role in achieving organizational goals, especially with regard to improving employee performance in carrying out their work. This study aims to determine and analyze the role of the Head of the Puskesmas in improving the performance of employees at the Kenangan Health Center. The theory used in this research is the role theory proposed by Sutrisno and also Wilson Bangun's Employee Performance Theory. This study uses a qualitative research type. The location of the research was carried out at the Kenangan Health Center which is located at Jalan Tiung Raya, Kenangan Village, Percut Sei Tuan District. The research subjects in this study included the Head of the Puskesmas, Puskesmas employees and also Kenangan Health Center patients. Data collection techniques used include observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and finally drawing conclusions. The results of the study indicate that the Head of the Kenangan Health Center has played a role in improving employee performance. Several informants mentioned that the Head of Puskesmas Kenangan is like their parents, guiding them, directing them and educating them and always appreciating what they have done. There are obstacles for the Kenangan Health Center in providing quality health services, namely regarding inadequate medical facilities or equipment to support health services which ultimately affect employee performance.

Keywords: *Role, Puskesmas, Performance, Employees*

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kecamatan Percut Sei Tuan pada tanggal 03 November 2000 dari Ayah Suadli Zega dan Ibu Samiati. Penulis merupakan putri bungsu dari 2 bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri Nomor 067980 Mayar, pada tahun 2006. Selanjutnya pada tahun 2012 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 13 Medan kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan sekolah di SMK Negeri 1 Medan.

Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Gubernur Sumatera Utara. Penulis melaksanakan KKL selama 1 bulan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat yang telah diberikan oleh-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya dan semoga selalu dalam lindungan Allah SWT, atas keridhoan Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan atau skripsi yang berjudul "Peranan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan".

Tujuan penyusunan proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Saat penyusunan proposal skripsi ini banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan proposal skripsi. Namun berkat adanya pengarahan, bimbingan dan bantuan yang diterima akhirnya semuanya dapat diatasi dengan baik.

Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.sc selaku penanggung jawab penuh terhadap proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Medan Area.

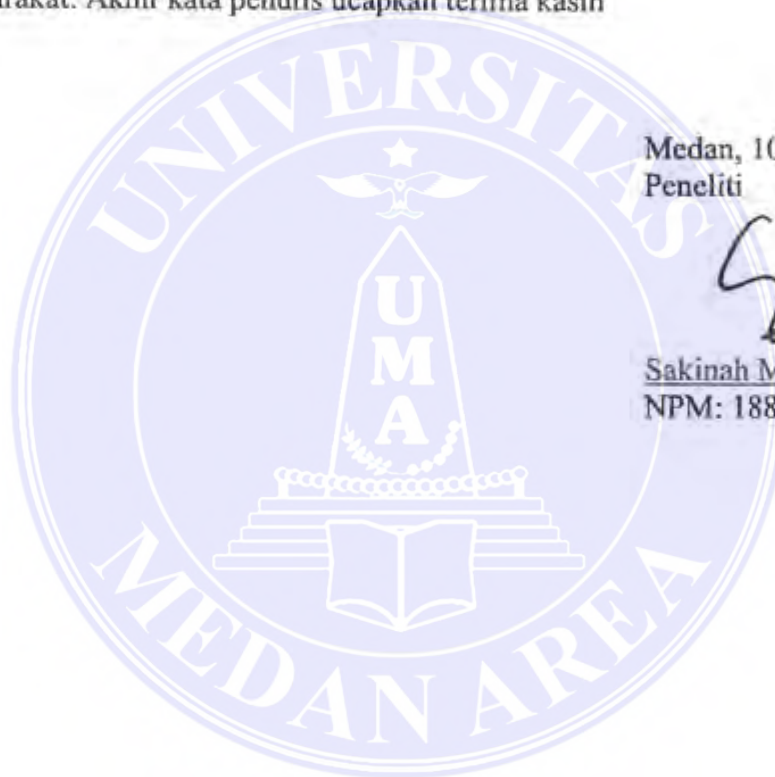
2. Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Medan Area, Ibu Dr. Efiati Juliana, Hasibuan, M.SI selaku penanggung jawab di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.SI, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Fahrul Azmi, S.Sos, M.IP selaku Sekretaris Program Studi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada Kedua Orang Tua penulis yang sudah merawat dan membesarkan penulis dengan kasih sayang dan kesabaran yang amat besar, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini atas dukungan yang diberikan.
8. Teman-teman seperjuangan yang sudah mengisi kisah penuh suka cita sepanjang penulis menduduki bangku kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapatkan imbalan Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih

Medan, 10 Oktober 2022
Peneliti



Sakinah Majidah Zega
NPM: 188510048



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Peranan	8
2.1.1. Pengertian Peranan	8
2.1.2. Jenis – Jenis Peranan.....	9
2.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Terbentuknya Peran.....	9
2.2. Kepemimpinan.....	11
2.2.1. Pengertian Kepemimpinan	11
2.2.2. Fungsi dan Peran Pemimpin dalam Organisasi.....	12
2.2.3. Teori-Teori Kepemimpinan	13
2.2.4. Gaya dan Tipe Kepemimpinan	14
2.2.5. Indikator Keberhasilan Kepemimpinan	17
2.2.6. Kepemimpinan di Puskesmas	19
2.3. Kinerja	21
2.3.1. Pengertian Kinerja	21
2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	23
2.3.3. Indikator Kinerja	25
2.3.4. Tujuan Penilaian Kinerja	26
2.3.5. Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Wewenang Puskesmas	27
2.4. Penelitian Terdahulu	30
2.5. Kerangka Berfikir	33

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1.	Jenis Penelitian	35
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.3.	Informan Penelitian.....	36
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.	Teknik Analisis Data	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1.	Hasil Penelitian	41
4.1.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian	41
4.1.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
4.2.	Pembahasan	65
4.2.1.	Peranan Kepala Puskesmas Yang Bersifat Interpersonal	65
4.2.2.	Peranan Kepala Puskesmas Yang Bersifat Informasional	71
4.2.3.	Peranan Kepala Puskesmas Dalam Pengambilan Keputusan	74
BAB V	PENUTUP	78
5.1.	Kesimpulan	78
5.2.	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Jadwal Penelitian	36
Tabel 4.1.	Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kenangan	48
Tabel 4.2.	Fasilitas Sarana Prasarana di Puskesmas Kenangan.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	34
Gambar 4.1.	Peta Batas Wilayah Kerja Puskesmas Kenangan	42
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi Puskesmas Kenangan	43



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berhasilnya suatu organisasi dalam memenuhi tanggung jawab dan mencapai tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor pemimpin. Hal ini disebabkan seorang pemimpin memiliki kemampuan dan wewenang untuk menggerakkan segala sumber daya manusia yang ada. Seorang pemimpin memiliki peran dalam pengambilan keputusan, membuat perencanaan, melakukan pengawasan dan melaksanakan kepemimpinan. Oleh sebab itu kepemimpinan seorang pemimpin akan diakui apabila dia mampu mempengaruhi, mengarahkan dan menggerakkan bawahannya hingga tercapainya tujuan organisasi.

Seseorang yang menjabat sebagai seorang pemimpin tidak hanya berperan secara internal bagi organisasinya semata, namun juga berperan dalam menyikapi tuntutan dan tekanan eksternal (diluar organisasi) yang mengharapkan pelayanan organisasi mencapai tujuannya (Siagian, 2009:12). Begitu juga dengan organisasi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan prima dan berkesinambungan kepada masyarakat luas.

Disinilah peranan penting dan tanggungjawab Kepala Puskesmas dalam menggerakkan setiap sumber daya pelayanan kesehatan yang ada guna memenuhi dan mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Tentunya hal tersebut tidak terlepas dari peran pimpinan puskesmas dalam memberikan arahan, motivasi dan tuntunan kepada bawahannya agar terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu dan tercapainya tujuan pembangunan kesehatan.

Berdasarkan program pembangunan kesehatan nasional, disebutkan bahwa peningkatan derajat kesehatan masyarakat merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan secara serius dan berkesinambungan. Oleh sebab itu berbagai program kesehatan mulai digalakkan melalui upaya promotif, upaya preventif, upaya kuratif, dan juga melalui upaya rehabilitatif (Kemenkes RI, 2017). Guna mendukung dan tercapainya tujuan program tersebut, maka pada setiap kecamatan harus terdapat fasilitas pelayanan kesehatan berupa Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang dikenal dengan Puskesmas.

Puskesmas yang menjadi ujung tombak pemerintah dan paling terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya pada masa pandemi Covid-19 ini. Puskesmas semakin penting perannya untuk penanggulangan Covid-19. Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerjanya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan puskesmas tentunya dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja pegawai puskesmasnya.

Menurut Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 disebutkan bahwa “Tenaga Kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja. Tenaga Non Kesehatan di Puskesmas harus dapat mendukung kegiatan ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi, dan kegiatan operasional lain di Puskesmas. Peran Puskesmas perlu diperkuat dalam hal prevensi, deteksi dan respon sesuai dengan

kewenangannya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, namun di sisi lain puskesmas juga memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan dalam rangka pemenuhan standar pelayanan minimal bagi masyarakat yang tidak boleh ditinggalkan selama masa pandemi ini berlangsung.” Akan tetapi, menyangkut kinerja pegawai khususnya pada lembaga kesehatan, masih menjadi permasalahan di banyak puskesmas yang terdapat di Indonesia. Salah satunya sebagaimana yang terdapat pada Puskesmas Kenangan yang memiliki peranan sebagai unit pelaksana tugas kesehatan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian yang peneliti lakukan pada Puskesmas Kenangan terdapat adanya permasalahan kedisiplinan pegawai, peneliti melihat 2 (dua) orang pegawai puskesmas datang pada pukul 09.50 Wib. Peneliti juga melihat para pegawai membahas hal-hal yang diluar pekerjaan sehingga banyak tugas pegawai tenaga kesehatan yang terabaikan dan tidak terlaksana secara maksimal dan tepat waktu. Kondisi inilah yang menyebabkan munculnya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan kesehatan di puskesmas.

Peneliti juga mewawancarai beberapa orang pasien yang sedang berobat di puskesmas tersebut menanyakan tentang penilaian mereka terhadap kinerja pegawai puskesmas Kenangan. Pendapat mereka hampir sama, yang menyatakan bahwa tidak jarang mereka harus mengantri lama baru mendapatkan pelayanan, petugas kesehatan juga mereka nilai kurang ramah terhadap pasien, Menurut mereka banyak petugas yang terkesan menelantarkan pasien, terlihat petugas sering berbicara dengan petugas lainnya membicarakan hal yang tidak ada kaitannya dengan pelayanan kesehatan. Hal inilah yang menurut mereka

mengakibatkan proses pelayanan semakin lama. Kondisi tersebut tentunya tidak mencerminkan kinerja pegawai yang baik.

Menurut Bangun (2012:232), seorang pegawai dinyatakan memiliki kinerja yang baik apabila pegawai tersebut memiliki, yaitu:

1. Kuantitas pekerjaan, yaitu yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan. Kualitas kerja diukur berdasarkan pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
3. Ketepatan waktu. Jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, apabila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.
4. Kehadiran. Hal ini terkait dengan tingkat absensi dan disiplin kehadiran karyawan, baik hadir dan pulang secara tepat sesuai dengan jam kerja.
5. Kemampuan kerjasama untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan sangat dibutuhkan.

Jika dikaitkan dengan permasalahan yang terdapat di Puskesmas Kenangan, maka jelas terlihat bahwa kinerja pegawai Puskesmas Kenangan hampir tidak memenuhi semua kriteria indikator kinerja tersebut. Kuantitas pekerjaan yang masih buruk dimana penanganan pasien yang terkesan lambat juga berpengaruh menunjukkan kualitas pekerjaan dan ketepatan waktu pegawai puskesmas dalam

memberikan penanganan dan pelayanan kesehatan kepada pasien masih sangat jauh dari kinerja pegawai yang baik. Ditambah lagi dengan kedisiplinan kehadiran pegawai yang datang dan pulang tidak sesuai dengan waktu jam kerja.

Menyikapi kondisi tersebut, tentunya disinilah peranan penting dan tanggungjawab Kepala Puskesmas dalam menegakkan dan meningkatkan kinerja pegawainya. Kepala Puskesmas memiliki peranan dalam menggerakkan setiap sumber daya pelayanan kesehatan yang ada dengan memberikan arahan, motivasi dan tuntunan kepada bawahannya agar terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu dan tercapainya tujuan pembangunan kesehatan.

Oleh sebab itu untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan untuk menemukan kebenaran, serta menganalisis secara intensif tentang masalah yang diteliti maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut peranan kepala puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai puskesmas khususnya pada masa pandemi. Pentingnya penelitian ini dilakukan mengingat bahwa perilaku seorang pemimpin memiliki pengaruh terhadap kinerja bawahan dan tentunya berdampak terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat yang berada di wilayah kerjanya.

Berdasarkan hal tersebut di atas peneliti tertarik untuk mengangkat menjadi topik pembahasan dalam menyusun skripsi dengan melakukan penelitian kualitatif dengan judul penelitian “Peranan Kepala Puskesmas dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan”

1.2. Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2015:228) “rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang dapat memandu peneliti untuk mengumpulkan data di lapangan. Ketika menyusun sebuah rumusan masalah harus memperhatikan teknik perumusan masalah. Sehingga dalam melaksanakan penelitiannya tidak mengalami kesalahan atau kegagalan.”

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana peranan Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai yang ada di Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peranan Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai yang ada di Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sarana untuk meningkatkan pengetahuan di bidang kebijakan kesehatan terutama mengenai peranan kepala puskesmas dan kinerja pegawai puskesmas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berhubungan dengan peranan Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemikiran kajian dan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya tentang peranan Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas.

c. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sebagai bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan atau keputusan serta diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang timbul mengenai peran Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dan menjadi *evidence based* bagi penelitian selanjutnya yang penelitiannya terkait dengan kepemimpinan dan kinerja pegawai puskesmas.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Peranan

2.1.1. Pengertian Peranan

Menurut Soekanto (2012:212), menjelaskan bahwa “Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.” Menurut Thoah (2012:10) berpendapat “Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu.” Menurut Rivai (2004:148), “Peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu.” Selanjutnya menurut Ali (2000:148) “Peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian dalam memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.”

Sementara itu Berry (2003:105), mendefinisikan “peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma di dalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya.”

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa peran adalah perilaku atau tindakan yang ditunjukkan oleh seseorang karena kewajibannya dari jabatan atau pekerjaannya yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang untuk melakukan sesuatu yang diharapkan.

2.1.2. Jenis – Jenis Peranan

Adapun pembagian peranan menurut Soekanto (2001:242) dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut:

1. Peranan Aktif

Peranan aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lainnya sebagainya.

2. Peranan Partisipatif

Peranan partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri.

3. Peranan Pasif

Peranan pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi – fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

2.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Terbentuknya Peran

Peran dibentuk melalui suatu proses dan berlangsung dalam interaksi manusia dengan lingkungannya. Faktor yang mempengaruhi terbentuknya peran dibedakan menjadi dua yaitu: ((Notoatmojo, 2010:112)

1. Faktor intern mencakup :

a. Pengetahuan

Merupakan segala sesuatu yang diketahui orang setelah melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu.

b. Kecerdasan

Merupakan kesempurnaan dalam perkembangan pola pikir yang sehat demi tercapainya suatu tujuan yang sehat pula.

c. Persepsi

Merupakan tanggapan (penerimaan) seseorang dalam mengetahui dan memilih berbagai objek sehubungan dengan tindakan yang akan dilakukan.

d. Emosi

Merupakan luapkan perasaan yang berkembang dan dalam waktu singkat, emosi timbul karena hal yang kurang menyenangkan bagi yang bersangkutan.

e. Motivasi

Merupakan sebagai suatu dorongan untuk bertindak untuk mencapai tujuan juga dapat berwujud dalam bentuk perilaku.

2. Faktor Ekstren mencangkup:

a. Iklim

Merupakan keadaan pada suatu daerah dalam jangkau waktu yang lama.

b. Manusia

Merupakan makluk yang berakal budi (mampu menguasai makluklain).

c. Sosial Ekonomi

Merupakan suatu kepercayaan menyeluruh yang ada dalam suatu lingkup atau daerah.

d. Budaya

Merupakan suatu yang sudah menjadi kebiasaan seseorang maupun masyarakat dan sukar untuk diubah.

e. Pekerjaan

Merupakan kebutuhan yang harus dilakukan terutama untuk menunjang kehidupannya dan kehidupan keluarga. Pekerjaan bukanlah sumber kesenangan, tetapi merupakan cara mencari nafkah, berulang dan banyak tantangan.

f. Pengalaman

Merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun non formal atau bisa diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi. Suatu pembelajaran juga mencakup perubahan yang relative tepat dari perilaku yang diakibatkan pengalaman, pemahaman dan praktek.

2.2. Kepemimpinan

2.2.1. Pengertian Kepemimpinan

Suatu organisasi pasti mengharapkan seorang pemimpin yang dapat membawa organisasi tersebut mencapai tujuannya. Pemimpin yang dibutuhkan tentunya seorang pemimpin yang memiliki jiwa kepemimpinan. Menurut Taryaman (2016:7) “Secara umum dapat dikatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu ilmu dan seni untuk mempengaruhi orang lain atau sekelompok individu untuk saling bekerjasama, tidak saling menjatuhkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.” Menurut Sutrisno (2016:213) “Kepemimpinan adalah suatu

proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan”.

Menurut Robbins (2016:127) “Pemimpin adalah seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain dan memiliki otoritas manajerial. Kepemimpinan merupakan proses memimpin sebuah kelompok itu dalam mencapai tujuannya. Kepemimpinan adalah apa yang dilakukan pemimpin.” Menurut Vincent Gaspersz dalam Mallapiseng (2015:16) berpendapat bahwa “Kepemimpinan adalah proses dimana seseorang atau sekelompok orang lain, menginspirasi, memotivasi, dan mengarahkan aktivitas mereka untuk mencapai sasaran dan tujuan”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang suatu untuk mempengaruhi, mengarahkan, mengkoordinir dan menggerakkan orang lain (bawahannya) guna mencapai tujuan organisasi.

2.2.2. Fungsi dan Peran Pemimpin dalam Organisasi

Menurut Terry dalam Sutrisno (2016:219) berpendapat bahwa “Fungsi pemimpin dalam organisasi dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu: (1) perencanaan; (2) pengorganisasian; (3) penggerak; (4) pengendalian. Dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut, pemimpin mempunyai tugas-tugas tertentu, yaitu mengusahakan agar kelompoknya dapat mencapai tujuan dengan baik, dalam kerjasama yang produktif, dan dalam keadaan yang bagaimanapun yang dihadapi kelompok.”

Selain itu, pemimpin mempunyai peranan yang sangat penting, menurut Sutrisno, (2016:219-221) peranan tersebut dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:

1. Peranan yang bersifat interpersonal, yaitu berperan menjalin hubungan dan interaksi dengan berbagai pihak yang berkepentingan, yang dikenal dengan istilah *stakeholder*, didalam dan luar organisasi.
2. Peranan yang bersifat informasional, yaitu berperan untuk mendapatkan informasi yang muthakhir, lengkap dan dapat dipercaya.
3. Peranan pengambilan keputusan, Peranan ini mengambil tiga bentuk suatu keputusan, yaitu sebagai berikut:
 - a. Sebagai interpreneur, seorang pemimpin diharapkan mampu mengkaji terus-menerus situasi yang dihadapi oleh organisasi.
 - b. Peredam gangguan, kesedian memikul tanggung jawab untuk mengambil tindakan korektif apabila organisasi menghadapi gangguan serius yang tidak dapat ditangani.
 - c. Pembagi sumber dana dan daya, wewenang atau kekuasaan itu paling sering menampakkan diri pada kekuasaan untuk mengalokasikan dana dan daya.

2.2.3. Teori-Teori Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu topik pembahasan yang selalu menarik untuk dibahas. Hal inilah yang menjadikan lahirnya berbagai teori-toeri tentang kepemimpinan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sopiah, (2008:120), yaitu:

1. Teori sifat, teori sifat ini mempertanyakan sifat-sifat apakah yang membuat seseorang menjadi pemimpin.
2. Teori kelompok, menurut Teori ini, harus ada pertukaran positif antara pemimpin dan pengikut atau bawahannya.

3. Teori situasional dan model kontijensi, kepemimpinan seseorang ditentukan oleh berbagai faktor situasional dan saling ketergantungan satu sama lainnya.
4. Teori situasional Hersey dan Blanchard, yang memusatkan perhatian kepada gaya kepemimpinan yang tepat yang tergantung pada tingkat kesiapan atau kedewasaan para pengikutnya.
5. Teori pertukaran pemimpin-anggota, memusatkan perhatian pada hubungan khusus antara pemimpin dan anggota/bawahan di dalam organisasi.
6. Teori jalur tujuan, Teori ini menjelaskan tentang bagaimana pemimpin memotivasi bawahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
7. Teori sumber daya kognitif, suatu teori yang menyatakan bahwa seorang pemimpin yang efektif harus dapat membuat rencana keputusan yang strategis dan efektif serta mengkomunikasikannya lewat perilaku pengaruh.
8. Teori neokharismatik, teori kepemimpinan yang menekankan simbolisme daya tarik emosional dan komitmen pengikut.
9. Teori kepemimpinan kharismatik, dimana seorang pemimpin mampu berkomunikasi dengan membangkitkan empati dan emosi yang kuat pada orang-orang sekitarnya.

2.2.4. Gaya dan Tipe Kepemimpinan

Pada prinsipnya, gaya kepemimpinan merupakan karakter seseorang dalam menjalankan kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan pada umumnya dapat dilihat dari berbagai ragam sudut pandang. Menurut Tennenbaum dan Scahmidt

(Sutrisno, 2016:221), “bila dilihat dari sudut perilaku pemimpin, apa yang dikemukakan, perilaku pemimpin membentuk suatu kontinum dari sifat otokratik sampai demokratik. Menurut beliau, sifat sekstrem ini dipengaruhi oleh idenititas penggunaan kekuasaan oleh pemimpin dan penggunaan kebebasan oleh pengikut.”

Menurut Stoner (Andiwilaga, 2016:64), “gaya kepemimpinan sendiri merupakan berbagai pola tingkah laku yang disukai oleh pemimpin dalam proses mengarahkan dan mempengaruhi pekerja.” Menurut Thoha (Andiwilaga, 2016:65) “gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku lain.” Menurut Lippit dan White (Andiwilaga, 2016:66), terdapat berbagai hubungan antara perilaku pemimpin yang berbeda, diantaranya yaitu:

1. Gaya Otokratis, gaya ini pemimpin otokratis biasanya merasa bahwa mereka mengetahui apa yang mereka inginkan dan cenderung mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan tersebut dalam bentuk perintah– perintah langsung kepada bawahan.
2. Gaya Demokratis, yaitu gaya kepemimpinan yang dikenal pula sebagai gaya partisipatif. Gaya ini berasumsi bahwa para anggota yang ambil bagian secara pribadi dalam proses pengambilan keputusan akan lebih memungkinkan sebagai suatu akibat mempunyai komitmen yang jauh lebih besar pada sasaran dan tujuan organisasi.
3. Gaya *Laissez Faire*, yaitu gaya kepemimpinan dengan kendali bebas, pendekatan ini bukan berarti tidak adanya sama sekali pimpinan. Gaya ini berasumsi bahwa suatu tugas disajikan kepada kelompok yang biasanya

menentukan teknik-teknik mereka sendiri guna mencapai tujuan tersebut dalam rangka mencapai sasaran-sasaran organisasi.”

Menurut Sutrisno (2016:227) bahwa “kepemimpinan merupakan interaksi antara pemimpin dengan pengikut, dan dalam interaksi tersebut pengikutlah yang menganalisis dan memersepsikan apakah menerima atau menolak kepemimpinannya. Pendekatan perilaku menghasilkan dua orientasi, yaitu perilaku pemimpin yang berorientasi pada tugas atau yang mengutamakan penyelesaian tugas dan perilaku pemimpin yang berorientasi pada orang atau yang mengutamakan penciptaan hubungan-hubungan manusiawi. Perilaku pemimpin yang berorientasi pada tugas menampilkan gaya kepemimpinan autokratik, sedangkan perilaku kepemimpinan yang berorientasi pada hubungan manusia menampilkan gaya demokratis atau partisipatif.”

Lebih lanjut Sutrisno (2016:233) menjelaskan bahwa: “Teori-teori yang ada merupakan jembatan untuk membantu bagaimana pimpinan organisasi mengembangkan gaya kepemimpinannya. Karena tidak satu teori pun yang memberikan jaminan kepada seorang pimpinan untuk berperilaku tertentu sehingga ia menjadi pimpinan yang sukses. Dengan gaya kepemimpinan yang tidak tepat, maka tujuan organisasi atau perusahaan dapat terganggu serta para karyawan dapat merasakan frustrasi, kebencian, kegelisahan dan ketidakpuasan.”

Seorang pemimpin yang baik adalah pemimpin yang tahu kapan ia harus menyesuaikan tipe kepemimpinan tersebut sesuai dengan tempatnya. Alma (2010:169) menjelaskan bahwa setiap tipe tersebut. yaitu:

1. Tipe kharismatik, memiliki kekuatan energi, daya tarik yang luar biasa yang akan diikuti oleh para pengikutnya.
2. Tipe paternalistis, bersikap melindungi bawahan sebagai seorang bapak atau sebagai seorang ibu yang penuh kasih sayang.
3. Tipe militeristis, banyak menggunakan sistem perintah, sistem komando dari atasan ke bawahan sifatnya keras sangat otoriter, menghendaki bawahan agar selalu patuh, penuh acara formalitas.
4. Tipe otokratis, berdasarkan kepada kekuasaan dan paksaan yang mutlak harus dipatuhi.
5. Tipe laissez faire, tipe ini membiarkan bawahan berbuat semauanya sendiri semua pekerjaan dan tanggung jawab dilakukan oleh bawahan.
6. Tipe populistis, tipe ini mampu menjadi pemimpin rakyat. Berpegang pada nilai-nilai masyarakat tradisional.
7. Pemimpin tipe administrative, pemimpin yang mampu menyelenggarakan tugas-tugas administrasi secara efektif.
8. Tipe pemimpin demokratis, berorientasi pada manusia dan memberikan bimbingan kepada pengikutnya.

2.2.5. Indikator Keberhasilan Kepemimpinan

Untuk mengetahui efektifitas suatu kepemimpinan dapat dilihat dari hasil kepemimpinan tersebut, dan bagaimana pengaruhnya terhadap bawahan dan sudah tercapaikh tujuan yang diharapkan. Menurut French (Kartono, 2010:198), mengemukakan “ada tiga faktor yang berkaitan dengan kepemimpinan yang efektif yaitu:

1. Mengidentifikasi ciri-ciri dasar pribadi.
2. Menyesuaikan skill khusus dengan situasi-situasi khusus.
3. Berusaha untuk memperbaiki iklim organisasi.

Sementara itu Kartono (2010:198) menjelaskan bahwa “Keberhasilan pemimpin itu pada umumnya diukur dari produktivitas dan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan pada dirinya. Bila produktivitas naik dan semua tugas dilaksanakan dengan efektif. Sedangkan apabila produktivitasnya menurun dan kepemimpinan dinilai tidak efektif dalam jangka waktu tertentu, maka disebut sebagai pemimpin yang gagal.”

Menurut Yukl (2006), dalam mengevaluasi efektivitas kepemimpinan terdapat kriteria yang dilihat antara lain:

1. Pembagian tugas oleh pemimpin kepada para anggota tim untuk bekerja dalam pencapaian tujuan organisasi.
2. Peran pemimpin dalam peningkatan kompetensi para anggota tim untuk dapat bekerja lebih baik dan mampu meningkatkan rasa komitmen yang tinggi dari para anggota pada organisasi.
3. Peran seorang pemimpin dalam performa tim yang dipimpin dapat menjadi acuan dari efektivitas kepemimpinan. Efektivitas tim sudah pasti mengandung efektivitas kepemimpinan. Bagaimana seorang pemimpin mampu menyatukan tim dalam satu tujuan bersama, bagaimana memberi motivasi pada seluruh anggota tim, pengambilan keputusan untuk sat tim dan bagaimana penyelesaian konflik yang ada dalam satu kelompok.

2.2.6. Kepemimpinan di Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 33 menyebutkan bahwa: “Puskesmas dipimpin oleh Seorang Kepala Puskesmas, yang merupakan seorang Tenaga Kesehatan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan paling rendah sarjana dan memiliki kompetensi manajemen kesehatan masyarakat.
2. Masa kerja di Puskesmas minimal 2 (dua) tahun, dan
3. Telah mengikuti pelatihan manajemen Puskesmas.

Dalam melaksanakan tugas kepemimpinan pada puskesmas, kepala puskesmas diharuskan untuk memiliki kompetensi manajemen puskesmas yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan seluruh kegiatan di puskesmas. Terkait dengan perencanaan, pimpinan puskesmas diharuskan memiliki kemampuan untuk dapat mengidentifikasi seluruh permasalahan-permasalahan yang ada kaitannya dengan pelayanan kesehatan untuk selanjutnya mampu menyusun suatu program yang dijadikan pedoman kerja untuk satu tahun kedepan. Sedangkan terkait dengan pelaksanaan, kepala puskesmas dituntut untuk memiliki kemampuan mengkoordinir, mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya kesehatan yang ada untuk mewujudkan tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik. Sementara itu terkait dengan pengawasan, kepala puskesmas haruslah memastikan seluruh program yang telah ditetapkan dapat berjalan dan terlaksana dengan baik dan benar sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Secara operasional fungsi kepemimpinan Puskesmas meliputi lima fungsi pokok kepemimpinan (Sulaeman, 2021:231), yaitu:

1. Fungsi instruksi, fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pimpinan puskesmas yang menentukan apa, bagaimana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan tugas dan program puskesmas dapat dilaksanakan secara efektif.
2. Fungsi konsultasi, fungsi ini bersifat komunikasi dua arah. Diharapkan keputusan pimpinan puskesmas akan mendapat dukungan staf puskesmas dalam pelaksanaan keputusan, sehingga kepemimpinan berlangsung efektif.
3. Fungsi partisipasi, dalam menjalankan fungsi ini pimpinan puskesmas berusaha mengaktifkan dan mengikutsertakan staf puskesmas dalam mengambil keputusan tugas dan program Puskesmas serta dalam pelaksanaannya.
4. Fungsi delegasi, Fungsi ini dilaksanakan dengan pelimpahan wewenang dan tanggung jawab kepada staf puskesmas dalam pengambilan dan penetapan keputusan tugas dan program Puskesmas, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pimpinan Puskesmas. 5) Fungsi pengendalian, fungsi ini bertujuan agar pimpinan puskesmas mampu mengatur aktivitas pegawai Puskesmas secara terarah dan terkoordinasi.”

Seluruh fungsi tersebut harus dijalankan secara terpadu. Sementara itu menurut Sulaiman (2021:232) Adapun fungsi kepemimpinan puskesmas tersebut adalah sebagai berikut;

1. Bertanggung jawab menjabarkan dan mengimplementasikan program puskesmas.
2. Memberikan petunjuk, arahan, dan bimbingan kepada staf puskesmas.
3. Mengembangkan kebebasan berpikir dan mengeluarkan pendapat sehingga kreativitas dan inovasi pegawai puskesmas dapat tumbuh dan berkembang.
4. Membina dan mengembangkan kerjasama dan kemitraan yang harmonis dengan pegawai dan *stakeholder* puskesmas.
5. Mampu memecahkan masalah dan mengambil keputusan tugas dan program Puskesmas sesuai tugas dan tugas tanggung jawabnya.
6. Membina dan mengembangkan kemampuan dan kemauan pegawai puskesmas.
7. Melaksanakan dan mendayagunakan fungsi pengawasan, pengendalian dan penilaian puskesmas.”

2.3. Kinerja

2.3.1. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara, (2013:67), “Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: 1) sesuatu yang dicapai, 2) prestasi yang diperlihatkan, 3) kemampuan kerja. Secara umum pengertian kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Mulyadi (2015:64), berpendapat bahwa “kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka.” Sementara itu menurut Sutrisno (2016:46), “kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.”

Selanjutnya menurut Sudarmanto (2009:25), bahwa “kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi/dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu dan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.” Sedangkan menurut Kaswan (2017:278) “kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.” Menurut Rivai dan Basri (Kaswan, 2017:187) lebih spesifik mengatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.”

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja adalah merupakan tingkat keberhasilan seseorang yang merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan tugas yang diembannya sesuai dengan

tanggungjawab yang diberikan kepadanya yang diperoleh dalam kurun waktu tertentu.

2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam suatu organisasi/perusahaan, kinerja seseorang karyawan dengan karyawan lainnya sangat berbeda-beda tergantung keahlian dan keterampilan yang dimiliki dan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhinya. Menurut Mangkunegara (2013:14) mengatakan bahwa kinerja pada umumnya dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

1. Faktor individual, yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor psikologi, yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pelatihan dan motivasi.
3. Faktor organisasi, yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.”

Sementara itu menurut Davis dalam (Mulyadi, 2015:63) faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu:

1. Faktor kemampuan, dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Sikap mental, merupakan mental yang mendorong diri seseorang pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja yang maksimal. Seorang pegawai

harus siap mental maupun secara fisik dan memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai. Mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Menurut Wirawan (2015:6) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor lingkungan internal organisasi. Faktor internal organisasi misalnya kepemimpinan, strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi.
2. Faktor lingkungan eksternal. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan. Misalnya, kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat.
3. Faktor internal karyawan, yaitu merupakan faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan pengalaman kerja.

Agar tercapainya dan meningkatnya kinerja karyawan, seorang pemimpin harus mampu memberikan motivasi yang berarti, harus mampu memberikan pengarahan, pendidikan dan pelatihan dan tentunya harus mampu menyediakan

fasilitas pendukung kerja karyawan, seperti perlengkapan, informasi dan juga tentunya materi (Moorhead dan Griffin, 2013:87).

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi yang diberikan oleh atasan, adanya kemampuan keahlian dari karyawan, dan tersedianya lingkungan kerja yang mampu mendukung kerja karyawan merupakan faktor penentu untuk mencapai kinerja yang baik dan dapat memberikan kontribusi positif pada organisasi. Hal-hal tersebut tentunya merupakan suatu kesatuan yang harus diperhatikan oleh seorang pemimpin dalam meningkatkan kinerja para karyawannya. Artinya bahwa, apabila motivasi telah diberikan akan tetapi penempatan karyawan tidak sesuai dengan kemampuannya tentunya kondisi tersebut tidak akan mampu mewujudkan dan meningkatkan kinerja karyawan. Begitu juga apabila motivasi telah diberikan dan karyawan telah bekerja sesuai dengan keahliannya namun tidak didukung dengan fasilitas pendukung kerja karyawan, maka hal tersebut juga tidak akan mampu mewujudkan dan meningkatkan kinerja karyawan.

2.3.3. Indikator Kinerja

Adapun indikator dari kinerja karyawan menurut Bangun (2012:232) penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas melalui:

1. Kuantitas pekerjaan, yaitu yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan. Kualitas kerja diukur berdasarkan pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan..

3. Ketepatan waktu. Jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, apabila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.
4. Kehadiran. Hal ini terkait dengan tingkat absensi dan disiplin kehadiran karyawan, baik hadir dan pulang secara tepat sesuai dengan jam kerja.
5. Kemampuan kerjasama untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan sangat dibutuhkan.

2.3.4. Tujuan Penilaian Kinerja

Pada dasarnya, penilaian kinerja merupakan suatu informasi yang memberitahukan tentang pencapaian kerja seorang karyawan. Menurut Robbins (2002:258) menjelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja sebagai berikut, yaitu:

1. Manajemen menggunakan penilaian untuk mengambil keputusan personalia secara umum.
2. Penilaian memberikan penjelasan tentang pelatihan dan pengembanganyang dibutuhkan.
3. Penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai kriteria untuk program seleksi dan pengembangan yang disahkan.
4. Penilaian kinerja juga untuk memenuhi tujuan umpan balik yang ada terhadap para pekerja tentang bagaimana organisasi memandang kinerja mereka.

5. Penilaian kinerja digunakan sebagai dasar untuk mengalokasikan atau menentukan penghargaan.

Sedangkan menurut Simamora (2006:343) “tujuan utama sistem penilaian kinerja adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sahih tentang perilaku dan kinerja anggota organisasi. Sedangkan tujuan khususnya adalah evaluasi dan pengembangan.” Dari hasil penilaian tersebutlah dapat dilakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur guna melakukan perbaikan.

2.3.5. Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Wewenang Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 3, prinsip penyelenggaraan puskesmas meliputi:

1. Paradigma sehat, puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi resiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
2. Pertanggungjawaban wilayah, puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
3. Kemandirian masyarakat, puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
4. Pemerataan, puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama dan budaya.
5. Teknologi tepat guna, puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan

pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.

6. Keterpaduan dan kesinambungan, puskesmas mengintegrasikan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan Unit Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Unit Kesehatan Perseorangan (UKP) lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan yang didukung dengan manajemen Puskesmas.

Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, puskesmas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut, yaitu:

1. Penyelenggaraan Unit Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya, dalam hal ini menurut Permenkes RI Nomor 75 Pasal 4, Puskesmas berwenang untuk:
 - a. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
 - b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
 - c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
 - d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait.
 - e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
 - f. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.

- g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
 - h. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan.
 - i. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.
2. Penyelenggaraan Unit Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya, dalam hal ini menurut Permenkes RI Nomor 75 Pasal 4, Puskesmas berwenang untuk:
- a. Melaksanakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu.
 - b. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
 - c. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
 - d. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung.
 - e. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi.
 - f. Melaksanakan rekam medis.
 - g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan.
 - h. Melaksanakan peningkatan kompetensi Tenaga Kesehatan.

- i. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya.

2.4. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian yang mempunyai topik-topik atau tema yang hampir sejenis dengan topik dalam skripsi ini, di antaranya:

1. Skripsi yang ditulis oleh Virgi Pranama Putra (2019), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman dengan judul penelitian “Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda.” Hasil penelitian membuktikan bahwa pemimpin memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda. Hal ini dapat diketahui dengan adanya inisiatif Kepala Kesyahbandar menciptakan suasana nyaman dahulu di lingkungan di kantor Kesyahbandar. Pemimpin dinilai memiliki kemampuan keterampilan dan kecakapan serta tanggung jawab dalam menjalankan perannya sebagai pemimpin. Kebijakan selalu disampaikan secara terbuka dan transparan sehingga hal-hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut dapat diketahui dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan daya tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan.

Penelitian terdahulu di atas, pada satu sisi memiliki persamaan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan ini, tetapi pada sisi lain memiliki perbedaan. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama memfokuskan pada kajian peran pemimpin dalam

meningkatkan kinerja pegawai. Adapun perbedaannya adalah pada objek penelitian. Pada penelitian terdahulu di atas, yang menjadi objek penelitiannya adalah Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda, sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan yang menjadi objek penelitiannya adalah Kepala Puskesmas dan Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.

2. Jurnal yang ditulis oleh Yoga Arya Fhernanda, dkk (2020), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan, dengan judul penelitian “Peranan Kepemimpinan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara.” Hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan memiliki peran terhadap peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan 1) kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuin Raya Banjarmasin berdasarkan kualitas belum maksimal, berdasarkan kuantitas sudah maksimal, berdasarkan ketepatan waktu sudah cukup maksimal dan kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuin Raya Banjarmasin berdasarkan efektivitas sudah berjalan dengan maksimal; 2) Peran kepala puskesmas dalam mengambil dan menjalankan untuk meningkatkan Kinerja ASN dirasa masih kurang maksimal, kepala puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kinerja para pegawai dinilai sudah cukup baik, dan peranan kepala puskesmas dalam penetapan tujuan cukup baik, hal ini dilihat dari koordinasi yang baik antara aparat pemerintah kecamatan dan desa dalam rapat lintas sektor juga rapat dwi bulan puskesmas yang membahas

evaluasi kerja. Dalam membicarakan setiap apa yang dilihat yang masih perlu dibenahi di puskesmas baik kebutuhan pelayanan atau fasilitas yang tentunya tujuannya untuk kesejahteraan masyarakat.

Penelitian terdahulu di atas, pada satu sisi memiliki persamaan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan ini, tetapi pada sisi lain memiliki perbedaan. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama memfokuskan pada kajian peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai. Adapun perbedaannya adalah pada objek penelitian. Pada penelitian terdahulu di atas, yang menjadi objek penelitiannya adalah Kepala Puskesmas dan Pegawai Puskesmas Kuin Raya Banjarmasin, sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan yang menjadi objek penelitiannya adalah Kepala Puskesmas dan Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.

3. Jurnal yang ditulis oleh Hermanu Iriawan (2020), Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak, dengan judul penelitian “Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Biak Numfor.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki peran terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai sudah menunjukkan hasil yang baik walaupun pegawai masih membutuhkan adanya perhatian, pemberian motivasi, serta pengawasan dari seorang pimpinan.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama memfokuskan pada kajian peran pemimpin dalam meningkatkan

kinerja pegawai. Adapun perbedaannya adalah pada objek penelitian. Pada penelitian terdahulu di atas, yang menjadi objek penelitiannya adalah Kepala dan Pegawai Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Biak Numfor, sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan yang menjadi objek penelitiannya adalah Kepala Puskesmas dan Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.

2.5. Kerangka Berfikir

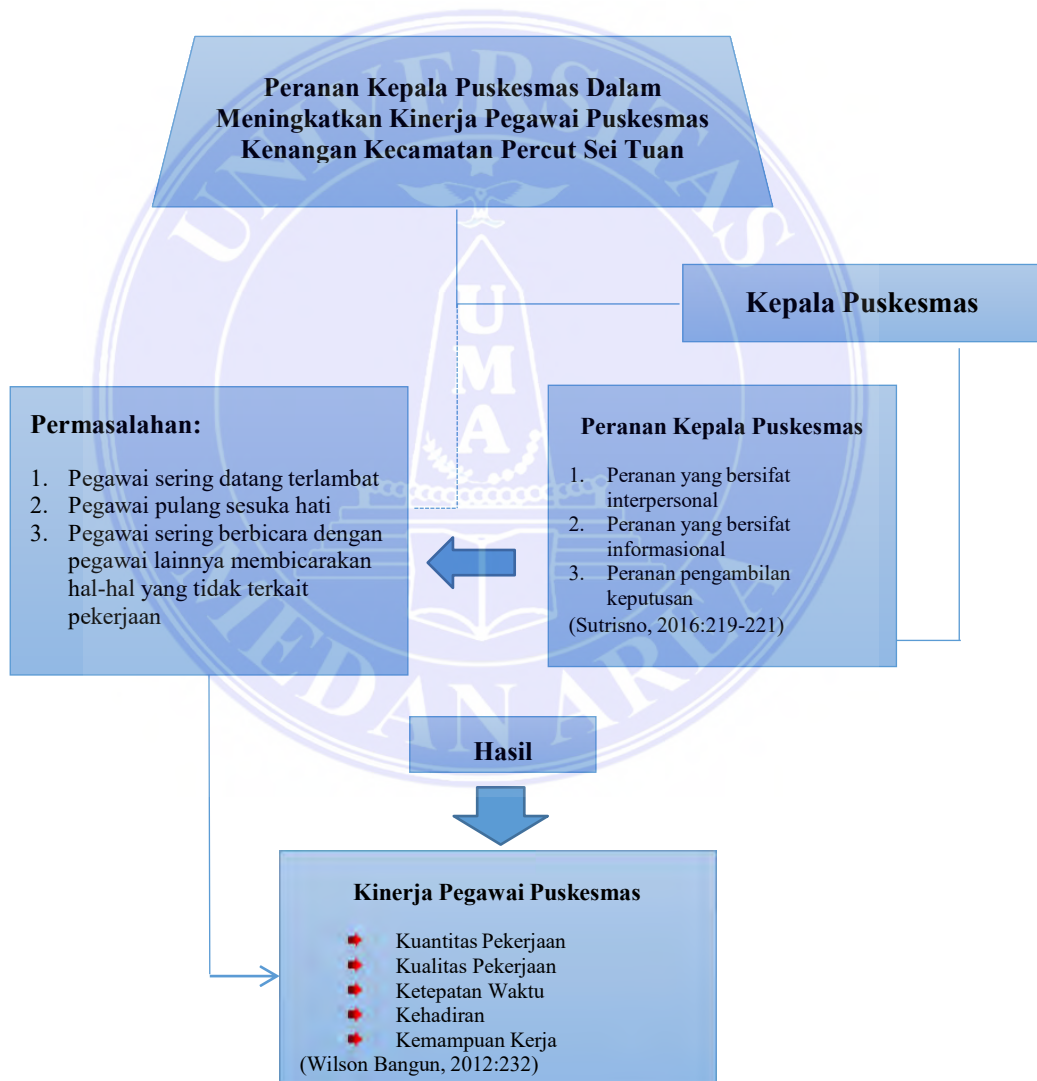
Seseorang yang menjabat sebagai seorang pemimpin tidak hanya berperan secara internal bagi organisasinya semata, namun juga berperan dalam menyikapi tuntutan dan tekanan dari luar organisasi yang mengharapkan pelayanan organisasi mencapai tujuannya. Begitu juga dengan organisasi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan prima dan berkesinambungan kepada masyarakat luas.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi ujung tombak pemerintah dan terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, oleh sebab itu puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerjanya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan puskesmas antara lain dilakukan dengan meningkatkan kinerja pegawai.

Kepala Puskesmas mempunyai peran yang penting dalam melaksanakan organisasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Berhasil tidaknya pelaksanaan program pelayanan kesehatan tersebut, tidak terlepas dari peran kepemimpinan kepala puskesmas dalam memberikan arahan, motivasi dan tuntunan kepada bawahannya agar

tercapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan tujuan pembangunan kesehatan. Peranan seorang pemimpin penting untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi terutama berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang masalah dan juga tinjauan pustaka tersebut, maka dapat disusun kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut, yaitu:



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir
(Sumber : Data Olahan, 2022)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Menurut Moleong, (2017:4) “penelitian lapangan adalah penelitian yang menitikberatkan pada hasil pengumpulan data dari informan yang ditentukan. Penelitian lapangan (*field research*) dapat juga dianggap sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif, yang dimaksudkan untuk mempelajari secara mendalam mengenai suatu cara unit sosial tersebut.” Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.

Menurut Moleong (2017:4) “pendekatan kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.”

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Kenangan yang beralamat di Jalan Tiung Raya Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. Dilakukannya penelitian ini dikarenakan masih ditemukannya keluhan pasien terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kenangan. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2022 s/d Agustus 2022.

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

No	Jenis Penelitian	Juli 2022					Agustus 2022					September 2022					Oktober 2022				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pra penelitian	■																			
2	Pengajuan judul		■																		
3	Penyusunan Proposal			■	■	■	■	■	■	■	■										
4	Bimbingan proposal						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
5	Seminar proposal											■	■	■	■	■					
6	Perbaikan proposal																■	■	■	■	■
7	Penelitian Skripsi																■	■	■	■	■
8	Bimbingan skripsi																				
9	Sidang meja hijau																				

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian atau dapat juga disebut narasumber adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, Menurut Sugiyono, (2018:300) “Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.”

Informan dalam penelitian digunakan bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai peran Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas Kenangan pada masa pandemi yang meliputi karakteristik informan dan dimensi penilaian kinerja pegawai puskesmas. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan secara terbuka, subjek bebas mengemukakan jawaban, namun tetap dibatasi oleh tema dan alur pembicaraan agar tidak melebar ke arah

yang tidak diperlukan. Menurut Bagong Suyanto (2005:172) informan penelitian meliputi beberapa macam yaitu:

1. Informan Utama. Informan utama merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi primer dalam memberikan gambaran teknis terkait masalah penelitian.
2. Informan Kunci, Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti.
3. Informan Tambahan, Informan tambahan merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi sekunder dalam memberikan gambaran pendukung dari data utama terkait masalah penelitian.” Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

a. Informan Kunci

Pada penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Puskesmas Kenangan yaitu Ibu dr. Riauati Sinurat MKT.

b. Informan Utama

Pada penelitian ini yang menjadi informan utama adalah dua orang pegawai Puskesmas Kenangan, yaitu:

- 1) Ibu Patima Panjaitan, Pegawai Bagian Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kenangan.
- 2) Ibu Mahdalena Pane, Pegawai Bagian Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kenangan.

c. Informan Pendukung

Informan pendukung pada penelitian ini adalah 4 orang pasien yang berada di Puskesmas Kenangan ketika penelitian berlangsung, yaitu:

- 1) Ibu Susi, merupakan pasien aktif Puskesmas Kenangan.
- 2) Ibu Putri, merupakan pasien aktif Puskesmas Kenangan.
- 3) Bapak Sosro, merupakan pasien aktif Puskesmas Kenangan.
- 4) Bapak Andi, merupakan pasien aktif Puskesmas Kenangan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap penelitian ini agar diperoleh data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan, maka data diperoleh melalui:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) “observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek- objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.” Dalam penelitian ini, kegiatan observasi yang peneliti lakukan adalah melakukan pengamatan terhadap pegawai Puskesmas Kenangan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:317) “wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam.” Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan secara terbuka, subjek bebas mengemukakan jawaban, namun tetap dibatasi oleh

tema dan alur pembicaraan agar tidak melebar ke arah yang tidak diperlukan.

3. Dokumen

Menurut Sugiyono (2018:329) “Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.” Adapun sumber data dokumen diperoleh dari lapangan berupa buku, arsip, majalah bahkan dokumen perusahaan atau dokumen resmi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan dan menganalisa data-data penting terkait tentang penilaian kinerja Puskesmas Kenangan, baik yang didapat secara offline maupun secara online melalui browsing di internet.

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482) “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”

Menurut Sugiyono (2018:482) “analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.” Dari penjelasan diatas, teknik analisis dalam penelitian ini dengan cara:

1. Melakukan pencarian dan pengumpulan data-data yang memiliki hubungan dengan materi penelitian.

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan seluruh data-data penelitian yang bersumber dari bahan referensi yang memiliki kaitan dengan materi penelitian.

2. Melakukan analisis terhadap data

Analisis data merupakan kegiatan berupa mengelompokkan, mengurutkan sehingga didapatkan suatu temuan berdasarkan masalah yang diteliti.

3. Melakukan interpretasi atas temuan hasil penelitian

Tahap ini akan dilakukan guna mendapatkan perbandingan antara hasil temuan dengan berbagai teori-teori yang memiliki relevansi dengan materi penelitian.

4. Menyimpulkan hasil penelitian secara deskripsi

Tahap selanjutnya yaitu melakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang diterangkan pada awal penelitian akan berubah jika tidak ditemukan adanya bukti yang mendukung. Akan tetapi jika kesimpulan telah valid serta konsisten maka hasil kesimpulan yang didapat adalah kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam suatu penelitian yang bersifat kualitatif, kesimpulan yang didapat diharapkan merupakan suatu temuan baru yang belum pernah ada sama sekali.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Kepala Puskesmas Kenangan memiliki peranan dalam meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas Kenangan. Hal ini dapat ditunjukkan dari keberhasilan Kepala Puskesmas Kenangan dalam menjalankan peranan kepemimpinan sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2016:227) yaitu: peranan yang bersifat interpersonal, peranan yang bersifat informasional dan Peranan dalam pengambilan keputusan.

Dalam menjalankan perannya yang bersifat interpersonal, Kepala Puskesmas Kenangan telah mampu menggerakkan setiap sumber daya pelayanan kesehatan yang ada dengan memberikan arahan, motivasi dan tuntunan kepada bawahannya. Dalam menjalankan perannya yang bersifat informasional, Kepala Puskesmas Kenangan telah memanfaatkan teknologi informasi di lingkungan puskesmasnya guna mendukung kinerja petugasnya dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, walaupun masih terdapat beberapa kendala diantaranya yaitu masih terbatasnya unit komputer yang dimiliki dan tidak stabilnya koneksi jaringan yang ada.

Dalam menjalankan perannya yang bersifat pengambilan keputusan, Kepala Puskesmas Kenangan telah mampu berperan dalam peredam gangguan, kesediaan memikul tanggung jawab untuk mengambil tindakan korektif. Hal ini dibuktikan dengan pendapat dan penjelasan serta pembelaan beliau menanggapi keluhan dan permasalahan yang menyangkut kinerja pegawainya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat peneliti sampaikan beberapa saran, yaitu: Diharapkan kepada Kepala Puskesmas Kenangan untuk dapat mempertahankan dan juga meningkatkan peranannya dalam meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan. Selanjutnya juga diharapkan kepada Kepala Puskesmas Kenangan agar dapat memberikan *reward* kepada pegawai yang memiliki kinerja baik guna mendorong pegawai lainnya untuk memiliki kinerja yang lebih baik lagi. Sehingga kinerja pegawai Puskesmas Kenangan akan semakin baik dari waktu ke waktu.

Selanjutnya diharapkan juga kepada Pemerintah untuk dapat memenuhi fasilitas kesehatan dan fasilitas pendukung lainnya yang dibutuhkan dalam mendukung peningkatan pelayanan kesehatan di puskesmas kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan tentunya akan dapat berjalan optimal, begitu juga dengan kinerja petugas kesehatan apabila fasilitas yang dibutuhkan memadai dan terpenuhi baik secara kuantitas maupun secara kualitas. Banyak orang yang rela berobat hingga ke luar negeri dikarenakan tersedianya fasilitas kesehatan yang tersedia di negara tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Adiwilaga, Rendy (2016). *Kepemimpinan Pemerintah Indonesia*. Sleman: Deepublish.

Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Buchari Alma, (2010) *Kewirausahaan*, Bandung: Alfabeta.

Kartono, Kartini. (2010). *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Raja Grafindo. Persada.

Kaswan. (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta

Kemendes RI. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Mallapiseng, Yasir (2015). *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Deepublish.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013) *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Refika Aditama.

Moleong, Lexi J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.

Moorhead dan Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.

Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi*, Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat

Siagian, Sondang P. (2009). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset.

Sudarmanto, SIP, Msi (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*.
Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung :
CV Alfabeta.

Satrianegara, M.F, (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori
dan. Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta:
Salemba.

Sujana, N., & Kusuma, A. (2000). *Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi*.
Bandung : PT. Sinar Baru Alga Sindo.

Sutrisno, Edy, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana
Prenada. Media Group,

Taryaman, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Budi.
Utama.

Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT.
RajaGrafindo Persada

Yukl. (2006). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi Indonesia. Marican Jaya.
Cemerlang.

Karya Ilmiah:

Andy Amir, dkk (2021), *Peran Kepemimpinan di Puskesmas Terhadap Kinerja
Organisasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Journal of Telenursing
(JOTING), Volume 3, Nomor 2, Desember 2021 e-ISSN: 2684-8988, p-
ISSN: 2684-8996.

Cipta Citra Karyani Gulo (2017), *Hubungan Persepsi Pegawai Tentang
Kepemimpinan Perawat Sebagai Kepala Puskesmas Terhadap Kinerja di*

Puskesmas Kabupaten Nias Barat. Tesis Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.

Debrina Diantika (2019), *Analisis Kepemimpinan dan Kinerja Pegawai Puskesmas Pudakpayung Kota Semarang Tahun 2018. Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.*

Hermanu Iriawan (2020), *Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Biak Numfor. Jurnal Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak.*

Ida Rosyidah (2019), *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di Puskesmas Desa Sungai Lebung Kecamatan Pemulutan Selatan Kabupaten Ogan Ilir. Skripsi Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Sriwijaya.*

Usman (2018), *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Puskesmas Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Peureulak Barat Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang.*

Virgi Pranama Putra (2019), *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.*

Yoga Arya Fhernanda, dkk (2020), *Peranan Kepemimpinan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan.*

Undang-Undang/Peraturan:

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang

Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Kemenkes RI.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas

Pelayanan Kesehatan



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN KEPALA PUSKESMAS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KENANGAN KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Informan

- **Kepala Puskesmas Kenangan**

Pertanyaan:

1. Sebagai Kepala Puskesmas Kenangan ini, bagaimana menurut Ibu menilai kinerja pegawai yang ada di Puskesmas ini?
2. Menurut Ibu, faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang ada di puskesmas ini?
3. Menurut Ibu, apakah peran dari seorang Kepala Puskesmas juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi terhadap kinerja pegawai yang ada di puskesmas ini?
4. Peranan seperti apa yang Ibu terapkan dalam meningkatkan kinerja pegawai yang ada di puskesmas ini?
5. Sejauhmana peranan tersebut mampu meningkatkan kinerja pegawai yang ada di puskesmas ini?
6. Apakah terdapat sanksi yang diberikan terhadap pegawai puskesmas yang tidak memiliki kinerja yang baik?
7. Lantas, apakah terdapat penghargaan atau reward yang diberikan terhadap pegawai puskesmas yang memiliki kinerja yang baik?
8. Menurut Ibu, apakah terdapat kendala atau hambatan yang ada dalam meningkatkan kinerja pegawai di puskesmas ini?
9. Apa strategi atau langkah-langkah yang dilakukan guna mengatasi kendala atau hambatan tersebut?
10. Menurut Ibu, apakah ada saran, kritik dan masukan yang perlu disampaikan kepada pegawai-pegawai yang ada di Puskesmas Kenangan ini? tentunya terkait tentang kinerja mereka.

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN KEPALA PUSKESMAS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KENANGAN KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Informan

- **Pegawai Puskesmas Kenangan**

Pertanyaan:

1. Apakah Ibu menyakini bahwa seorang Kepala Puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai puskesmas?
2. Bagaimana menurut Ibu tentang peranan Kepala Puskesmas Kenangan ini?
3. Apakah terdapat perbedaan peranan dari Kepala Puskesmas yang lama jika dibandingkan dengan peranan dari Kepala Puskesmas yang sekarang dalam kaitannya terhadap peningkatan kinerja karyawan? atau tidak ada perbedaan sama sekali!
4. Menurut Ibu, bagaimana kinerja pegawai yang ada di Puskesmas Kenangan ini?
5. Apakah Ibu hadir di puskesmas pada setiap hari kerja?
6. Apakah Ibu tiba dan pulang tepat waktu, sesuai dengan aturan yang berlaku?
7. Apakah Ibu mampu menjalin hubungan kerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas?
8. Apakah Ibu mampu menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan baik?
9. Menurut Ibu, apakah ada saran, kritik dan masukan yang perlu disampaikan terkait peranan Kepala Puskesmas Kenangan ini?
10. Menurut Ibu, apakah ada saran, kritik dan masukan yang perlu disampaikan kepada pegawai-pegawai yang ada di Puskesmas Kenangan ini? tentunya terkait tentang kinerja mereka.

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN KEPALA PUSKESMAS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KENANGAN KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Informan

- **Pasien Puskesmas Kenangan**

Pertanyaan:

1. Apakah Bapak/Ibu, sering berkunjung ke puskesmas ini?
2. Apakah Bapak/Ibu, pernah atau sering melihat pegawai puskesmas disini hadir tepat waktu?
3. Apakah Bapak/Ibu, juga pernah atau sering melihat pegawai puskesmas disini pulang sesuai dengan jam kerja?
4. Apakah menurut Bapak/Ibu, pegawai puskesmas disini mampu menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan baik?
5. Sejauhmana Bapak/Ibu menilai secara keseluruhan kinerja pegawai yang ada di puskesmas ini?
6. Menurut Bapak/Ibu, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai yang ada di puskesmas ini?
7. Menurut Bapak/Ibu, apakah peran dari seorang Kepala Puskesmas juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi terhadap kinerja pegawai yang ada di puskesmas ini?
8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang peranan Kepala Puskesmas Kenangan ini?
9. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada saran, kritik dan masukan yang perlu disampaikan terkait peranan Kepala Puskesmas Kenangan ini?
10. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada saran, kritik dan masukan yang perlu disampaikan kepada pegawai-pegawai yang ada di Puskesmas Kenangan ini? tentunya terkait tentang kinerja mereka.

Lampiran 2

SURAT IZIN RISET



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 832 /FIS.1/01.10.VII/2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

13 Juli 2022

Yth,
Ka. Puskesmas Kenangan Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Sakinah Majidah Zega
N P M : 188510048
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Puskesmas Kenangan Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang, dengan judul Skripsi **"Peranan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



Document Accepted 12/6/23

87

Access From (repository.uma.ac.id)12/6/23

Lampiran 3

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN RISET

 **PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KENANGAN
Jl. Tiung Raya Kecamatan Percut Sei Tuan Kode Pos 20226
email : puskesmaskenangan7@gmail.com 

Nomor : 2435/PKN/VII/2022 Kenangan, 25 Juli 2022
Lampiran : -
Perihal : Keterangan telah melakukan penelitian

SURAT KETERANGAN


Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Riauati Sinurat MKT
NIP : 196701041998032006
Jabatan : Kepala Puskesmas Kenangan
Alamat Unit Kerja : Jl. Tiung Raya Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang

Dengan ini menyatakan bahwa kegiatan penelitian mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area atas nama:

Nama Mahasiswa : Sakinah Majidah Zega
NIM : 188510048
Judul Skripsi : Peranan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.

telah selesai melaksanakan penelitian di Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.
Demikian surat keterangan ini disampaikan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ka. UPT Puskesmas Kenagan
Kec. Percut Sei Tuan

dr. Riauati Sinurat MKT
Nip.196701041998032006

Lampiran 4

DOKUMENTASI



Gambar 1. Suasana Puskesmas Kenangan Pada Tanggal 25 Juli 2022



Gambar 2. Berfoto dengan Pegawai Puskesmas Kenangan Pada Tanggal 25 Juli 2022



Gambar 3. Berfoto dengan Ibu dr. Riauati Sinurat MKT Selaku Kepala Puskesmas Kenangan Setelah selesai Melakukan Wawancara Pada Tanggal 25 Juli 2022



Gambar 4. Berfoto dengan Ibu Patima Panjaitan, Pegawai Puskesmas Kenangan Setelah selesai Melakukan Wawancara Pada Tanggal 26 Juli 2022



Gambar 5. Berfoto dengan Ibu Mahdalena Pane, Pegawai Puskesmas Kenangan Setelah selesai Melakukan Wawancara Pada Tanggal 26 Juli 2022



Gambar 6. Berfoto dengan Susi Pasien Puskesmas Kenangan Setelah selesai Melakukan Wawancara Pada Tanggal 26 Juli 2022



Gambar 7. Berfoto dengan Bapak Andi, Pasien Puskesmas Kenangan Setelah selesai Melakukan Wawancara Pada Tanggal 26 Juli 2022



Gambar 8. Berfoto dengan Ibu Putri, Pasien Puskesmas Kenangan Setelah selesai Melakukan Wawancara Pada Tanggal 26 Juli 2022



Gambar 9. Berfoto dengan Bapak Sosro, Pasien Puskesmas Kenangan Setelah selesai Melakukan Wawancara Pada Tanggal 25 Juli 2022



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK





Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id **E-Mail:** univ_medanarea@uma.ac.id

PENYERAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR/ARTIKEL ILMIAH DAN COMPACT DISK (CD)

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : Sakinah Majidah Zega
 NPM : 100510048
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Alamat : Jl. Seriti XI No. 148
 Nomor HP : 0823-6003-4383
 Judul Skripsi : Peranan Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Puskesmas Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.

Telah Menyerahkan Skripsi/Tugas Akhir/Artikel Ilmiah Dan Compact Disk (CD) kepada masing-masing :

NO	JABATAN	NAMA	TANDA TANGAN/STEMPEL
1	Pembimbing I	Beby Masitoh Barubara, S.sos, M.AP	
2	Pembimbing II	Nina Angela, S.sos, M.si	
3	Ka. Program Studi	Dr. Nonta Wulandari, S.ST, M.Si	
4	Perpustakaan		
5	Tempat Riset *	Agustina Junita Mainik	

* Bagi yang melaksanakan riset di Instansi terkait

Mengetahui :
 Dekan,

Medan,
 Yang Menyerahkan Skripsi,




 Nana Hasibuan, M.Si

Sakinah Majidah Zega

12/6/23

