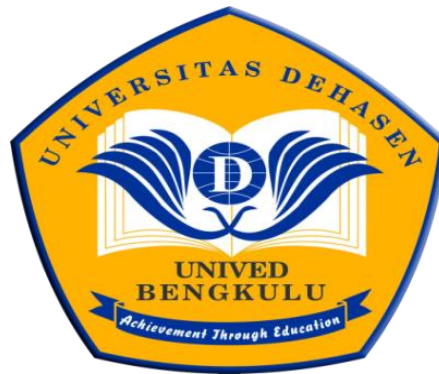


**DIMENSI KERJA PEGAWAI PUSKESMAS
SIDODADI KABUPATEN BENGKULU
TENGAH**

SKRIPSI



OLEH :

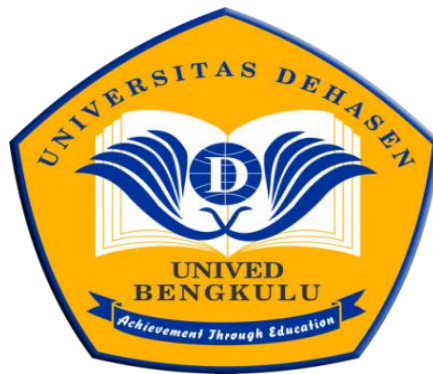
EKO ADE SAPUTRA
NPM. 19170009

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU – ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS DEHA SEN BENGKULU
2023**

**DIMENSI KERJA PEGAWAI PUSKESMAS
SIDODADI KABUPATEN BENGKULU
TENGAH**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik*



OLEH :

EKO ADE SAPUTRA
NPM. 19170009

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU – ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

**DIMENSI KERJA PEGAWAI PUSKESMAS
SIDODADI KABUPATEN BENGKULU
TENGAH**

SKRIPSI

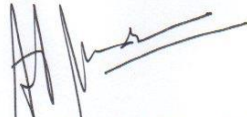
Diajukan Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultass Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu

Oleh:

EKO ADE SAPUTRA
NPM. 19170009

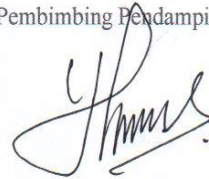
Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama



Antonio Imanda, S.Sos., M.Si
NIDN. 0208017801

Pembimbing Pendamping



Yusuarsono, S.I.P., M.Si
NIDN. 0225017504

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Evi Loria S.I.P., M.Si
NPK. 1703161

**DIMENSI KERJA PEGAWAI PUSKESMAS
SIDODADI KABUPATEN BENGKULU
TENGAH**

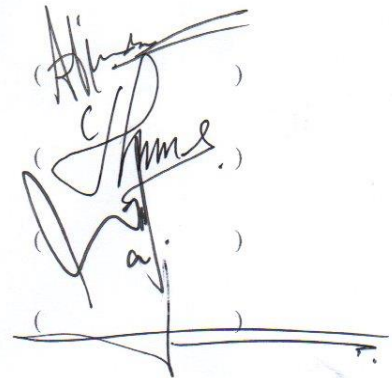
Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Dehasen Bengkulu

Skripsi Dilaksanakan Pada :


Hari : Senin
Tanggal : 12 Juni 2023
Pukul : 09.000 WIB
Tempat : Ruang Seminar FIS UNIVED Bengkulu

TIM PENGUJI

Ketua : Antonio Imanda, S.Sos., M.Si
NIDN. 0208017801
Anggota : Yusuarsono, S.I.P., M.Si
NIDN. 0225017504
Anggota : Evi Lorita, S.I.P., M.Si
NIDN. 0214088701
Anggota : Harius Eko Saputra, S.Sos., M.Si
NIDN. 0224017401



Disahkan Oleh :


Dekan,
Dra. Marvaningsih, M. Kom
NIP. 19690520 199402 2 001


Ketua Program Studi,
Evi Lorita, S.I.P., M.Si
NIK. 1703161

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tidak ada yang bisa merubah keadaan selain diri sendiri didasari dari niat, usaha dan kerja keras.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ✓ *Pertama Sujud syukur kusembahkan kepadaMu Allah SWT, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi, atas segala Rahmat dan Hidayahmu Skripsi saya ini dapat terselesaikan dengan baik, sehingga menjadi langkah awal untuk masa depan ku.*
- ✓ *Kupersembahkan kepada kedua orang tuaku Ayahku dan Ibunda ku tercinta. Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah mulai dari lahir sehingga sebesar ini. Terimakasih juga atas limpahan do'a yang tak terhingga untuk ku.*
- ✓ *Kupersembahkan kepada keluarga besarku, serta adikku Bunga Cinta Lestari semoga kami berdua bisa membahagiakan kedua orang tuaku.*
- ✓ *Kupersembahkan kepada Ibu Dra. Maryaningsih, M.Kom dan Bapak Yusuarsono, S.I.P., M.Si selaku pembimbing pendamping, Bapak Antonio Imanda, S.Sos., M.Si selaku pembimbing utama saya yang telah mengarahkan skripsi saya sehingga dapat terselsaikan dengan baik.*
- ✓ *Ku ucapkan terimakasih banyak kepada Ibu Evi Lorita, S.I.P., M.Si Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik yang telah banyak membantu dan memberi motivasi padaku.*
- ✓ *Terimakasih kepda teman-teman seperjuangan Kelas AP. A, kupersembahkan kepada almamaterku Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmi-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.*

RIWAYAT HIDUP



Eko Ade Saputra, Penulis dilahirkan di Desa Kembang Ayun Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah pada tanggal 20 September 2001 Anak sulung dari 2 (dua) bersaudara dari Bapak Sapuandi dan Ibu Herawati. Penulis menyelesaikan Sekolah Dasar di SDN 03 Pondok Kelapa yang sekarang menjadi SDN 13 Bengkulu Tengah pada tahun 2013, kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 04 Pondok Kelapa yang sekarang menjadi SMPN 16 Bengkulu Tengah pada tahun 2016, dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 3 Bengkulu Tengah Dengan Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan menyelesaikan sekolah SMA pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 penulis mendaftar kuliah di Universitas Dehasen Bengkulu dengan mengambil Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu. Penulis melakukan peraktek kerja lapangan (PKL) di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu.

DIMENSI KERJA PEGAWAI PUSKESMAS SIDODADI KABUPATEN BENGKULU TENGAH

**Eko Ade Saputra
Antonio Imanda, Yusuarsono**

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Dimensi Kerja Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Selanjutnya teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah diperoleh hasil penelitian di analisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang terdiri dari 2 orang informan kunci dan 3 orang informan pokok. Penelitian ini menggunakan teori menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut : (1) Kemampuan (*ability*): dengan jumlah pegawai yang cukup banyak, petugas mampu menjalankan tugasnya dengan baik untuk melayani pengobatan penyakit pasien sehingga pasien dalam berobat tidak melihat waktu kapan akan datang ke puskesmas tersebut dikarenakan petugas selalu siap di ruangnya masing-masing dan cepat merespon pasien datang berobat, (2) Motivasi (*motivation*): ada penghargaan yang diberikan oleh kepala puskesmas berdasarkan penilaian khusus dan questioner yang dibagikan kepada pasien atau keluarga pasien sebagai bentuk penghargaan kepada pegawai berupa sertifikat atau uang pembinaan untuk memberikan semangat pegawai lainnya dalam berkerja, (3) Peluang (*opportunity*): mengenai dukungan oleh pemerintah daerah tentang obat-obatan yang tersedia di puskesmas Sidodadi sudah sesuai dengan SOP walaupun masih sering kali dijumpai kekurangan stok obat yang ada, sifatnya terbatas dan sering kosong sehingga keluarga pasien membeli obat di luar dengan menggunakan resep dokter.

Kata Kunci : Demensi, Kerja Pegawai dan Kesehatan.

**WORKING DIMENSIONS OF SIDODADI HEALTH CENTER EMPLOYEES
OF CENTRAL BENGKULU REGENCY**

By:

Eko Ade Saputra

Antonio Imanda and Yusuarsono

ABSTRACT

This study aims to determine the Work Dimensions of Sidodadi Health Center Employees of Central Bengkulu Regency. This research uses a qualitative descriptive method. Furthermore, data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and documentation. After the research results were obtained, they were analyzed by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. There were 6 informants in this study consisting of 2 key informants and 3 main informants. This study uses the theory according to Boudreau and Milkovich (1997), employee performance is a function of three-dimensional interactions that can be explained as follows: (1) Ability: with a large enough number of employees, officers are able to carry out their duties properly to serve the treatment of diseases patients so that patients in treatment do not see the time when they will come to the puskesmas because the officers are always ready in their respective rooms and quickly respond to patients coming for treatment, (2) Motivation: there is an award given by the head of the puskesmas based on a special assessment and a questionnaire distributed to patients or patient families as a form of appreciation to employees in the form of certificates or coaching money to encourage other employees to work, (3) Opportunity: regarding support by the local government regarding medicines available at the Sidodadi health center are in accordance with SOPs, although there are still frequent shortages of existing drug stocks, are limited in nature and often empty, so that the patient's family buys drugs outside using a doctor's prescription.

Keywords: Dementia, Employee Work and Health.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah terpanjat kepada Allah SWT beserta kekasihnya Muhammad SAW atas segala rahmat dan nikmatnya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Dimensi Kerja Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah”.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari harapan sempurna. Selesaiannya skripsi tidak lepas dari bantuan/dorongan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun materi, khususnya dalam hal ini Bapak Antonio Imanda, S.Sos., M.Si dan Bapak Yusuarsono, S.I.P., M.Si selaku dosen pembimbing atas segala saran dan masukan yang sangat membangun bagi penulis. Sebagai tambahan untuk itu penulis juga ingin menyampikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Maryaningsih, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Ibu Evi Lorita, SIP,. M.SI selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Bapak dan Ibu Dosen Progran Studi Administrasi Publik Universitas Dehasen Bengkulu.
4. Bapak Ns. Radiansyah, S.Kep sebagai Kepala Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah.
5. Seluruh Pegawai Puskesmas Sidodadi, atas kerja sama dan bantuannya yang pernah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, untuk itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi para pembaca.

Semoga Allah SWT memberikan tambahan ilmu pada kita yang nantinya bisa berguna didalam kehidupan masyarakat dan balasan pahala atas bantuan dan budi baik yang saudara sekalian berikan. Amin.

Bengkulu, juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
RINGKASAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian terdahulu.....	8
2.2 Pengertian Kinerja.....	11
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	13
2.3. Kinerja Pegawai	16
2.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai	16
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	17
2.3.3 Meningkatkan Kinerja Pegawai	20
2.3.4 Aspek-Aspek Kinerja Pegawai	23
2.3.5 Penilaian Kinerja Pegawai	25
2.3.5 Indikator Kinerja Pegawai.....	26

2.4 Pengertian Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)	27
2.4.1 Pengertian PUSKESMAS	27
2.4.2 Jenis PUSKESMAS	27
2.4.3 Kewajiban PUSKESMAS	28
2.4.4 Persyaratan Puskesmas.....	30
2.5 Kerangka Dasar Teori	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Indikator dan Fokus Penelitian	34
3.3 Informan Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Teknik Analisis Data	41

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Puskesmas Sidodadi	43
4.2 Visi dan Misi	44
4.3 Visi	44
4.4 Misi	44
4.5 Tujuan	45

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	48
5.2 Dimensi Kerja Pegawai Puskesmas Sidodadi	50
5.3 Pembahasan	74

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

	Halaman
3.1 Indikator dan Fokus Penelitian	35
3.2 Informan Kunci	38
3.3 Informan Pokok	38
4.1 Jumlah Desa Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah	44
4.2 Nama Pegawai dan Jabatan Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah	45
4.3 Tingkat Pendidikan Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Gambar Kerangka Pemikiran	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Kartu Bimbingan Skripsi
2. Daftar Pedoman Wawancara
3. Surat Pengantar Izin Penelitian Dari Fakultas
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian
5. Surat Pernyataan Bebas Plagiat
6. Dokumentasi Kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja professional yang harus diberikan oleh para tenaga kerja dilapangan sebagai implementasi dari pada program pengembangan SDM, merupakan bagian dari fungsi-fungsi manajemen SDM. Kemampuan organisasi disini pemerintahan dalam melaksanakan suatu pekerjaan diukur dalam satuan kinerja. Kinerja dalam pengertiannya disebut sebagai prestasi atau capaian prestasi atas sesuatu yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja juga disebutkan sebagai *performance*, Hasan dan Echols (dalam kamus Inggris 2023) menyebutkan *performance*, sebagai prestasi. Kinerja merupakan output atau hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi. Kinerja dalam hal ini mempunyai standar, dimana *performance standards* menurut kamus istilah manajemen disebut sebagai standar-standar pekerjaan yang membandingkan tindakan-tindakan khusus dengan kepercayaan-kepercayaan, kebijaksanaan-kebijaksanaan, hukum-hukum, kebiasaan-kebiasaan, dan hal-hal yang tidak berwujud lainnya Bahrul Kirom, (2010:50-51)

Kinerja merupakan bentuk penilaian tersendiri untuk mengukur tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang atau organisasi dalam hal ini pemerintahan dalam menjalankan program-program kerjanya. Jadi dalam hal ini dapat dibandingkan bahwa kinerja disebut sebagai standar pekerjaan yang membandingkan tindakan-tindakan khusus dengan sekumpulan kepercayaan,

kebijaksanaan, aturan, kebiasaan, serta hal-hal tidak berwujud lainnya, yang pada muaranya dapat disebut sebagai output atau hasil kerja seseorang atau suatu institusi. Kinerja merupakan sesuatu prestasi dalam rangka mengupayakan pencapaian sasaran dan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja ditentukan langkah-langkah apa yang ditempuh, agar pencapaian sasaran dapat lebih efektif dan berhasil guna. Kinerja yang dilakukan merupakan langkah pencapaian marjinal seseorang setidaknya secara optimal mendekati sasaran yang telah ditetapkan. Untuk itu diperlukan perangkat-perangkat penilaian guna mengukur pencapaian hasil kinerja yang telah ditentukan tersebut. Husein (2002:11) mengatakan bahwa kinerja harus di evaluasi pada waktu-waktu tertentu. Seluruh kerja hendaknya di evaluasi setelah periode waktu tertentu. Bahrul Kirom, (2010:50-51)

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Setiap negara, baik negara maju dan negara berkembang mengakui bahwa tingkat kesejahteraan suatu bangsa, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan dengan tingkat kemiskinan. Sedangkan tingkat kemiskinan juga terkait dengan tingkat kesejahteraan. Oleh karena itu, kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat maka kesehatan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, dibentuklah Puskesmas sebagai pelayanan publik dibidang kesehatan yang merupakan wujud komitmen pemerintah terhadap pelayanan kesehatan. Undang-undang dasar kita, antara lain yang tercantum dalam pasal 28 ayat 1 dan pasal 34 ayat 2 telah menggariskan kewajiban Negara untuk menjamin bahwa setiap penduduk mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya. Dalam

mencapai kinerja pegawai, faktor sumber daya manusia sangat dominan pengaruhnya. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari hasil kerjanya, dalam kerangka profesionalisme kinerja yang baik adalah bagaimana seorang pegawai mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada terciptanya maksud dan tujuan organisasi atau tempatnya bekerja, misalnya bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar mengarah pada hasil kerja organisasi atau instansi ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal.

Puskesmas merupakan sarana atau organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang di dalamnya terdapat konsep akuntabilitas. Puskesmas sendiri adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, di samping itu memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Sesuai dengan Kebijakan Nasional Departemen Kesehatan sejak tahun 2004 perlu upaya revitalisasi puskesmas untuk mengembalikan peran dan fungsi puskesmas ke awal keberadaannya yaitu sebagai puskesmas yang selalu siap melayani masyarakat selama 24 jam sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat di wilayah kerjanya. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah 3 unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat.

Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas 4 pelayanan yang masih sangat rendah.

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

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah, masalah yang dihadapi yaitu kinerja pegawai di Puskesmas Sidodadi yang belum sesuai dengan yang seharusnya, hal ini dikarenakan oleh:

1. Pendidikan mempengaruhi kerja karena semakin tinggi tingkat pendidikan semakin luas pandangannya sehingga kerjanya semakin tinggi. Pendidikan pegawai Puskesmas Sidodadi terdiri dari D1, D3, D4, S1, Ners, namun kerja pegawai masih ada yang kurang dalam melaksanakan tugasnya.
2. Etika kerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam beberapa kasus ditemui Pegawai masih sering membeda-bedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
3. Kehadiran Pegawai sering tidak berada di tempat dengan tanpa keterangan. Status Pekerjaan juga mempengaruhi kerja yang tergantung pada kedudukan pegawai di Puskesmas Sidodadi sebagian besar adalah PNS, namun kerja pegawai masih ada yang rendah dan banyak yang berkerja dengan giat yaitu pegawai yang masih honor yang menjalankan tugasnya dengan baik.
4. Masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayanani oleh pegawai.

Dari permasalahan diatas sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Dimensi Kerja pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah adalah Bagaimana Dimensi Kerja Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini terbatas dan terfokus pada Dimensi Kerja Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah.

1.4 Tujuan Penelitian

1.5 Berdasarkan permasalahan yang diajukan maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kerja Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah.

Manfaat Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Sebagai referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya, sekaligus untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya pada Administarsi Publik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Bagi penulis dan masyarakat, agar mengetahui bagaimana Dimensi Kerja Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sejenis ini dijadikan perbandingan oleh peneliti. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu terhadap topik yang diambil. Dalam hal ini, peneliti mengambil referensi penelitian terdahulu, sebagai berikut :

2.1.1 Penelitian Terdahulu I

Nur Fadilah S 2017 Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Paleleh Kecamatan Paleleh Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah, Ilmu Administrasi Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Secara umum penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kinerja Pegawai di Puskesmas Paleleh Kecamatan Paleleh Kabupaten Buol berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Unit analisis penelitian ini adalah Organisasi menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara terhadap informan atau narasumber baik secara lisan maupun wawancara terstruktur, observasi pada lokasi penelitian dan juga berdasarkan dokumen literatur, dokumen, tabel, karya tulis ilmiah yang tersedia pada tempat penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai di Puskesmas Paleleh masih belum optimal berdasarkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individunya.

Persamaan dalam penelitian ini analisis deskriptif kualitatif. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara terhadap informan atau narasumber baik secara lisan maupun wawancara terstruktur, observasi pada lokasi penelitian dan juga berdasarkan dokumen literatur, dokumen, tabel, karya tulis ilmiah yang tersedia pada tempat penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif

Perbedaan dalam penelitian ini Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai di Puskesmas Paleleh masih belum optimal berdasarkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individunya. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori Menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu: Kemampuan (*ability*), Motivasi (*mutivation*) dan Peluang (*opportunity*)

2.1.2 Penelitian Terdahulu II

Fatimah, Iedha Fajrin (2020) *Analisis Kinerja Karyawan Di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya*. Diploma Thesis, Stie Mahardhika Surabaya. Turunnya kinerja tenaga kesehatan disebabkan oleh beberapa faktor yang menghambat kinerja karyawan di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya, untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja karyawan di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si., untuk mengetahui caranya kualitas kerja,

kuantitas kerja, pengetahuan, penyesuaian pekerjaan, keandalan, hubungan kerja, dan keselamatan kerja karyawan di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah Metode deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik pengambilan sampel dengan bola salju. Contoh, Informan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya, karyawan dan masyarakat atau pasien. Kinerja karyawan di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya tidak maksimal, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan, dan pasien. Berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si., dalam kategori kualitas kerja, pengetahuan, penyesuaian pekerjaan, keandalan, hubungan kerja dan keselamatan kerja pegawai Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya sudah tercapai. Maka secara keseluruhan kinerja para pegawai Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya belum maksimal karena masih terdapat kekurangan dan tidak berjalan sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Persamaan dalam penelitian Jenis penelitian ini adalah Metode deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik pengambilan sampel dengan bola salju. wawancara terstruktur, observasi pada lokasi penelitian dan juga berdasarkan dokumen literatur, dokumen, tabel, karya tulis ilmiah yang tersedia pada tempat penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif.

Perbedaan dalam penelitian Penelitian ini menggunakan teori Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si., untuk mengetahui caranya kualitas kerja,

kuantitas kerja, pengetahuan, penyesuaian pekerjaan, keandalan, hubungan kerja, dan keselamatan kerja karyawan di Puskesmas Gayungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori Menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu: Kemampuan (*ability*), Motivasi (*motivation*) dan Peluang (*opportunity*)

2.2 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016:172) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.”

Menurut Mangkunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Menurut Fahmi (2017:188) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Menurut Torang (2014:74) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Levinson dalam Marwansyah (2012:229) “Kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya”. Sedangkan menurut Sudarmanto (2011:9) “Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat di observasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Menurut pendapat lain, Simamora (2001:67) “Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil

Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atauhanya berjalan ditempat saja.

2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standart kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi

kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi
2. Otoritas dan Tanggung Jawab
3. Displin 4. Inisiatif”

Berikut penjelasan dari masing-masing komponen kierja adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masingmasing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

3. Displin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Displin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

Menurut pendapat lain, Keith Davis dalam Mangkunegara (2012:13) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada dua, yaitu sebagai berikut : 1. Faktor kemampuan (*Ability*) 2. Faktor Motivasi (*Motivation*) Berikut adalah penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, adalah :

1. Faktor kemampuan (*Ability*) Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan, potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge+skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.
2. Faktor Motivasi (*Motivation*) Motivasi diartikan sebagai sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Situasi kerja yang dimaksud mencakup Antara lain hubungan kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan, pola kerja dan kondisi kerja.

Dari uraian diatas, peneliti memiliki tanggapan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor tersebut dapat diketahui dari partisipasi pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas. Memberika

pelayanan yang prima kepada masyarakat, serta menjaga kedisiplinan dengan tidak pergi keluar kantor saat jam kerja sedang berlangsung.

2.3 Kinerja Pegawai

2.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Pegawai Negeri Sipil (PNS) berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Menurut Pasal 1 (a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, yang dimaksudkan “Pegawai Negeri” adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas dengan negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal di atas, pegawai negeri diatur dalam Undang-undang yang telah ditetapkan yang harus dipatuhi serta dijalankan sesuai peraturan yang telah ditentukan. Pegawai negeri merupakan sumber daya aparatur yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil dan merata. Sebagaimana peraturan yang telah ditetapkan sesuai dengan jabatan atau bidang yang telah ditetapkan harus dijalankan dengan kebijakan serta aturan hukum yang berlaku.

Menurut Bangun (2012:231), kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan, sedangkan

menurut Sedarmayanti (2011:260), kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Menurut Ilyas (dalam Wibasuri, 2011) kinerja merupakan penampilan hasil kerja secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja individu maupun kelompok. Kinerja individu merupakan dasar dari kinerja organisasi. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor yang penting untuk mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Mengacu pada definisi tersebut maka yang dimaksud dengan kinerja pegawai negeri sipil adalah hasil kerja dari seorang pegawai negeri sipil.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai adalah tingkat hasil yang dicapai karyawan pada fungsi dan tugas tertentu sesuai dengan persyaratan kerja. Menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu: Kemampuan (*ability*), Motivasi (*motivation*) dan Peluang (*opportunity*)

- a. Kemampuan (*Ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu:

- 1) Kemampuan fisik yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan, yaitu berupafaktor kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan

statik, keluwesan dinamis, koordinasi tubuh, keseimbangan dan stamina.

- 2) Kemampuan mental/intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk kegiatan intelektual seperti kecerdasan numeric, pemahaman verbal, kecepatan perceptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan.

b. Motivasi (*Motivation*)

Adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat yang tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

c. Peluang (*Opportunity*)

Peluang yang dimiliki oleh karyawan yang bersangkutan, karena adanya halangan yang akan menjadi rintangan dalam bekerja, meliputi dukungan lingkungan kerja, dukungan peralatan kerja, ketersediaan bahan dan suplai yang memadai, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang membantu, aturan dan prosedur yang mendukung, cukup informasi untuk mengambil keputusan dan waktu kerja yang memadai untuk bekerja dengan baik.

Mathis dan Jackson (2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan rangkaian yang kritis antara strategi dan hasil organisasi, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu karyawan yaitu kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi.

Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai (Wirawan, 2009), masing-masing faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor Internal Pegawai.

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, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.

b. Faktor-Faktor Lingkungan Internal Organisasi.

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya pegawai. Sebaliknya, jika sistem kompensasi dan iklim kerja organisasi buruk, kinerja karyawan akan menurun. Faktor internal organisasi lainnya misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

c. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi.

Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan. Gibson, Ivancevish, dan Donnelly (1987) menyatakan bahwa ada tigavariabel utama yang mempengaruhi kinerja individu, yaitu karakteristik

individu, karakteristik organisasi, dan karakteristik psikologis. Lebih lanjut lagi, Gibson, Ivancevish, dan Donnelly (1987) menyatakan bahwa keterlibatan kerja (job Involvement) dan kepuasan kerja masuk dalam karakteristik individu.

Berdasarkan beberapa pendapat yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor internal atau faktor dalam diri meliputi; fisik, kemampuan intelektual, motivasi, faktor bawaan (bakat, sifat kepribadian) dan karakteristik kepribadian. Faktor eksternal dan lingkungan meliputi; peluang, dukungan yang diterima, kebudayaan pekerjaan, faktor lingkungan (keadaan, kejadian, situasi dan peristiwa dalam organisasi) dan karakteristik organisasi.

2.3.3 Meningkatkan Kinerja Pegawai

Menurut Tyson and Jackson (2000) meningkatkan kinerja merupakan konsep sederhana tetapi penting. Konsep tersebut didasarkan pada ide bahwa sebuah tim akan meningkat dengan cepat dan terus-menerus dengan cara meninjau keberhasilan dan kegagalannya. Tyson dan Jackson mengatakan ada 4 (empat) tahap dalam rencana kerja meningkatkan kinerja, yaitu :

- a. Memulai tugas-tugas yang telah dikerjakan oleh kelompok dan membiarkan tim mengidentifikasi faktor-faktor signifikan yang telah memberikan kontribusi terhadap keberhasilan dan tugas-tugas yang merintangi keberhasilan.
- b. Dari faktor-faktor keberhasilan dan kegagalan pilihlah yang praktis dan buang yang tidak mempunyai nilai.

- c. Kelompok kemudian harus menyetujui bagaimana membuat faktor-faktor tersebut dengan tepat dan menyingkirkan yang lain.
- d. Analisis tersebut tidak hanya dilakukan pada tingkat kelompok, tetapi juga pada tingkat individual.

Sedangkan Wirjana (2007) menyatakan kinerja pada umumnya terdiri dari kinerja pada tingkat organisasi dan pada tingkat individu. Pada tingkat organisasi, kinerja yang kurang berkualitas merupakan akibat atau hasil dari kepemimpinan yang kurang berkualitas, manajemen yang kurang profesional, atau sistem kerja yang tidak baik. Untuk mencapai peningkatan kinerja yang berkualitas dan mengatasi masalah yang ditemui dalam upaya meningkatkan kinerja. Schaffer dalam Wirjana (2010:53) memberikan beberapa strategi:

- a. Seleksi tujuan mengatasi masalah yang paling urgen lebih dahulu, mengoreksi biaya yang terlalu tinggi, spesifikasi kualitas yang rendah, target kerja yang tidak tercapai, memastikan masalah-masalah tersebut diatasi dengan tuntas.
- b. Spesifikasi hasil yang diharapkan: sasaran harus SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound*).
- c. Komunikasi yang jelas.
- d. Alokasi tanggungjawab, organisasi perlu membagi atau mengalokasikan tanggung jawab untuk mencapai tujuan setiap karyawan.
- e. Luas proses, sukses dalam mencapai tujuan dapat digunakan untuk mengulangi proses dengan tujuan yang baru atau perluasan tujuan yang terdahulu.

Pada tingkat individu strategi yang dipaparkan untuk meningkatkan kinerja pada tingkat organisasi dapat digunakan dan diadaptasi untuk meningkatkan kinerja pada tingkat individu, sebagai berikut:

- a. Seleksi tujuan, menentukan area prioritas bagi tindakan.
- b. Spesifikasi hasil, menentukan target dan standar.
- c. Penetapan ukuran kerja, menentukan dasar bagi kemajuan yang mengarah pada tercapainya tujuan dapat dipantau.
- d. Pemantauan, mengkaji kemajuan dan menganalisis umpan balik untuk memastikan target dan standar tercapai.
- e. Luas proses, mengulangi proses dengan tujuan lain sesuai prioritas.

2.3.4 Aspek-Aspek Kinerja Pegawai

Ukuran hasil dari kinerja memainkan peranan kunci dalam memantau apakah tujuan jangka panjang, menengah dan pendek organisasi sesuai dengan aspirasi yang diinginkan. Berdasarkan informasi yang dihasilkan dari indikator kinerja, maka manajer akan dapat melihat parameter tersebut kepada atasan maupun bawahan mereka, guna mengambil tindakan atau keputusan yang dirasakan perlu.

Mathis dan Jackson (2006), menyebutkan ada banyak cara untuk mengukur kinerja karyawan sehingga dapat mendukung keberhasilan suatu organisasi, elemen utama yang merupakan faktor kunci ada tiga, yaitu:

- a. Produktivitas.

Adalah ukuran kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

b. Kualitas

Produksi juga harus dipertimbangkan sebagai bagian dari produktivitas, karena ada kemungkinan satu alternatif untuk memproduksi lebih banyak tetapi dengan kualitas yang lebih rendah.

c. Pelayanan yang berkualitas tinggi pada pelanggan merupakan hasil penting lainnya yang akan mempengaruhi kinerja kompetitif perusahaan.

Dimensi pelayanan terdiri dari keyakinan pengetahuan tenaga kerja, fasilitas dan peralatan fisik, perhatian, bantuan tepat pada waktunya, kinerja yang dapat diandalkan dan tepat, semua menuju pada hasil pelayanan terbaik.

Sejalan dengan Furtwengler (2002), yang memfokuskan pada ukuran-ukuran kinerja, yaitu Kecepatan; Kualitas; Layanan; dan Nilai. Sedangkan Bernaddin dan Russel (1993) mengungkapkan 6 (enam) kriteria utama kinerja yang dapat dinilai, yaitu:

a. Kualitas.

Merupakan tingkat dimana proses atau hasil dari suatu kegiatan yang sempurna, dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

b. Kuantitas.

Yaitu besaran yang dihasilkan dalam bentuk nilai uang, sejumlah unit atau kegiatan yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu.

Merupakan tingkat atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk kegiatan lain.

d. Efektivitas Biaya.

Yaitu tingkat dimana penggunaan sumber-sumber organisasi atau perusahaan baik berupa sumber daya manusia, teknologi, bahan baku, peralatan digunakan secara optimal untuk mendapatkan target tertinggi.

e. Kebutuhan Pengawasan.

Suatu keadaan dimana seberapa jauh pegawai membutuhkan pengawasan untuk dapat memperoleh hasil yang diinginkan tanpa melakukan kesalahan.

f. Pengaruh Interpersonal.

Tingkat dimana pegawai menunjukkan perasaan *self esteem*, *goodwill*, dan kerja sama diantara rekan sekerja dan bawahan.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aspek kinerja antara lain adalah: produktivitas, kualitas suatu produksi, pelayanan yang berkualitas, kuantitas, kecepatan, efektivitas waktu dan biaya, layanan, nilai, kebutuhan pengawasan dan pengaruh antar pribadi.

2.3.5 Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti (2011, p.262), penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang. Tujuan dilaksanakannya penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja pegawai dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Memberikan informasi kepada pegawai dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut Undang-Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier dengan memperhatikan target, capaian, hasil dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS. Penilaian kinerja PNS merupakan salah satu tahapan penting dalam siklus pengembangan sumber daya yang dilakukan secara objektif, terukur, akuntabel, partisipasif dan transparan.

2.3.6 Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai negeri sipil dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Bangun (2012:231) yaitu sebagai berikut:

1. Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut pegawai harus memenuhi

persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan maupun kemampuan yang sesuai.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap pegawai dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh pegawai untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan.

3. Kemampuan Kerjasama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang pegawai saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar pegawai. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

2.4 Pengertian Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

2.4.1 Pengertian PUSKESMAS.

Pusat kesehatan masyarakat yang disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

2.4.2 Jenis Puskesmas

Terdapat dua jenis puskesmas menurut (Departemen Kesehatan RI, 2001) yaitu puskesmas perawatan dan puskesmas non perawatan.

1. Puskesmas Perawatan (Rawat Inap)

Puskesmas Perawatan adalah Puskesmas yang berdasarkan surat Keputusan Bupati atau Walikota menjalankan fungsi perawatan dan untuk menjalankan fungsinya diberikan tambahan ruangan dan fasilitas rawat inap yang sekaligus merupakan pusat rujukan antara (Departemen Kesehatan RI, 2007). Puskesmas Perawatan (Rawat Inap) berfungsi sebagai pusat rujukan pasien yang gawat darurat sebelum dibawa ke rumah sakit. Tindakan operatif terbatas seperti kecelakaan lalu lintas, persalinan dengan penyulit dan penyakit lain yang bersifat gawat darurat. Puskesmas perawatan sebagai puskesmas rawat inap tingkat pertama memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dengan tinggal diruang rawat inap puskesmas (Kepmenkes nomor 28/MENKES/SK/IX/2008).

2. Puskesmas Non Perawatan

Jenis Puskesmas non perawatan hanya melakukan pelayanan kesehatan rawat jalan (Direktorat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Institut Teknologi Telkom, 2012). Kegiatan di pelayanan kesehatan rawat jalan yakni observasi, diagnosis, pengobatan, dan atau pelayanan kesehatan lainnya tanpa dirawat inap (Permenkes, no.429, 2010).

2.4.3 Kewajiban Puskesmas

Kewajiban puskesmas belum diatur secara jelas dalam undang-undang. Namun, dalam Peraturan Menteri Kesehatan no. 128 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas, diatur tentang upaya kesehatan wajib, fungsi dan tugas, dan azas penyelenggaraan puskesmas yang konteksnya hampir mirip dengan kewajiban puskesmas, yakni :

1. Menggerakkan Pembangunan Kesehatan Berwawasan Kesehatan
 - 1) Berupaya menggerakkan lintas sektor dan dunia usaha diwilayah kerjanya agar menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan
 - 2) Aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program dan pembangunan diwilayah kerjanya.
 - 3) Mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Permenkes no.128, 2014).
2. Berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat
 - 1) Memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat
 - 2) Berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaan Ikut menetapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan (Permenkes no.128, 2014).
3. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan mencakup :
 - 1) Pelayanan kesehatan perorangan
 - 2) Pelayanan kesehatan masyarakat
 - a. Melakukan koordinasi dengan sektor terkait dalam pemberian pelayanan kesehatan seperti rumah sakit umum, posyandu,

- polindes dan jaringan kesehatan lain dan dalam fungsi pembinaan (Dinkes Kabupaten dan Kecamatan)
- b. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat diwilayah kerjanya
 - c. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pemerataan kesehatan yang diselenggarakan
 - d. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya
 - e. Meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan setinggi-tingginya (Permenkes no.128, 2014).

2.4.4 Persyaratan Puskesmas

1. Umum

- 1) Puskesmas harus didirikan pada setiap kecamatan
- 2) Dalam kondisi tertentu, 1 (pada satu) dapat didirikan lebih dari 1 (satu) Puskesmas
- 3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan, jumlah penduduk dan aksesibilitas.
- 4) Pendiri Puskesmas harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan kesehatan, kefarmasian dan Laboratorium (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

2. Lokasi Puskesmas harus memenuhi persyaratan :

- 1) Geografis
- 2) Aksesibilitas untuk jalur transportasi
- 3) Kontur tanah
- 4) Fasilitas parkir
- 5) Fasilitas keamanan
- 6) Ketersediaan utilitas publik
- 7) Pengelolaan kesehatan lingkungan; dan
- 8) Kondisi lainya (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

3. Persyaratan bangunan :

- 1) Persyaratan administratif, persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja, serta persyaratan teknis bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Bersifat permanen dan terpisah dengan bangunan lain
- 3) Menyediakan fungsi, keamanan, kenyamanan, perlindungan keselamatan dan kesehatan serta kemudahan dalam memberi pelayanan bagi semua orang termasuk yang berkebutuhan khusus, anak-anak dan lanjut usia.
- 4) Puskesmas harus memiliki bangunan rumah dinas Tenaga Kesehatan dengan mempertimbangkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

4. Persyaratan sarana :

- 1) Sistem pengawasan (ventilasi)
- 2) Sistem pencahayaan
- 3) Sistem sanitasi

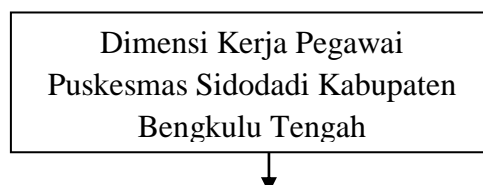
- 4) Sistem kelistrikan
- 5) Sistem komunikasi
- 6) Sistem gas medik
- 7) Sistem proteksi petir
- 8) Sistem proteksi kebakaran
- 9) Sistem pengendalian kebisingan
- 10) Sistem transportasi vertikal untuk bangunan lebih dari 1 (satu) lantai
- 11) Kendaraan Puskesmas keliling; dan
- 12) Kendaraan ambulans (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

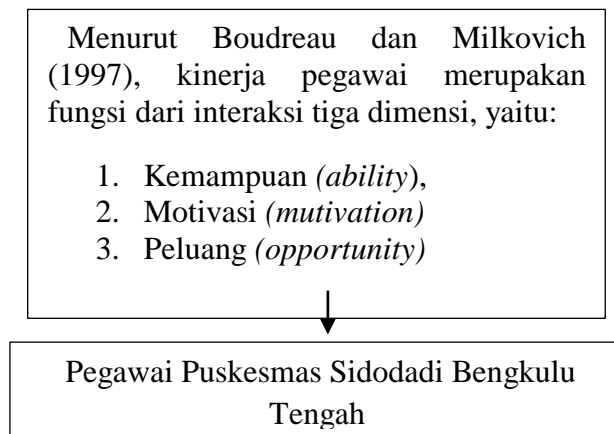
5. Peralatan Kesehatan :

- 1) Standar mutu, keamanan, keselamatan
- 2) Memiliki izin edar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 3) Diuji dan dikalibrasi secara berkala oleh instansi pengujian dan pengkalibrasi yang berwenang (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

2.5. Kerangka Dasar Pemikiran

Agar penelitian ini sistematis dan terarah sesuai dengan yang dibahas dari seluruh kajian teoritis, maka penelitian ini mengajukan kerangka pemikiran yang merupakan turunan dari kerangka teoritis sebagai berikut:





Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas penulis mencoba untuk mendeskripsikan langkah dan tahapan yang muncul dalam pemikiran sehingga terbentuknya rancangan yang tepat untuk dapat diteliti dan dianalisis. Penulis memilih judul penelitian Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah dengan tempat penelitian di Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah. Untuk itu penulis menggunakan teori menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu: Kemampuan (*ability*), Motivasi (*motivation*) dan Peluang (*opportunity*).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah penelitian yang disajikan secara deskriptif kualitatif.. Sedangkan menurut ahli Bodgan dan Taylor (1991:21-22) dalam buku Basrowi dan Suwandi (2008:1) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan dan tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Menurut Sugiyono (2012:7-8) penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Dengan landasan teori ini akan dimanfaatkan penulis sebagai panduan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahas hasil penelitian.

3.2 Indikator dan Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pokok permasalahan apa yang menjadi pusat perhatian dari sesuatu yang kurang atau tanpa masalah baik masalah-masalah yang bersumber dari pengamatan peneliti (Moleong, 2006:92). Menurut menggunakan teori menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi indikator (alat ukur) yang digunakan, yaitu: Kemampuan (*ability*), Motivasi (*mutivation*) dan Peluang (*opportunity*) dari indikator (alat ukur).

Tabel 3.1 Indikator dan Fokus Penelitian

Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Indikator Penelitian
Dimensi Kerja Pegawai Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah	1. Kemampuan (<i>Ability</i>) adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.	1. Kemampuan fisik. 2. Pengetahuan. 3. Tingkat Pendidikan. 4. Pengalaman kerja.
	2. Motivasi (<i>Motivation</i>) Adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat yang tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.	1. Penghargaan. 2. Honor dan Insentif. 3. Kenyamanan.
	3. Peluang (<i>Opportunity</i>) Peluang yang dimiliki oleh karyawan yang bersangkutan, karena adanya halangan yang akan menjadi rintangan dalam bekerja.	1. Dukungan lingkungan kerja, 2. Dukungan peralatan kerja, 3. Ketersediaan bahan dan suplai yang memadai, 4. Fasilitas Dalam Menunjang Pekerjaan

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas penulis mencoba untuk mendeskripsikan langkah dan tahapan yang muncul dalam pemikiran sehingga terbentuknya rancangan yang tepat untuk dapat diteliti dan dianalisis. Penulis memilih judul penelitian Demensi Kerja Pegawai Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah dengan tempat penelitian di Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah. Untuk itu penulis menggunakan teori menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu: Kemampuan (*ability*), Motivasi (*mutivation*) dan Peluang (*opportunity*)

3.4 Informan Penelitian

Pada situasi sosial atau objek penelitian ini, peneliti dapat mengamati cara mendalam aktivitas orang-orang yang ada pada tempat tertentu. Pada istilah kualitatif juga tidak menggunakan istilah sampel. Sampel pada penelitian kualitatif disebut sebagai informan penelitian, yaitu orang-orang yang dipilih diwawancarai atau diobservasi sesuai tujuan penelitian. Namun dalam penelitian kali ini peneliti menyebutnya sebagai informan. Informan adalah seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Menurut Kriyantono (2013:296), “Informan disebut sebagai subjek penelitian karena informan dianggap aktif mengkonstruksi realitas bukan sekedar objek yang hanya mengisikuesioner”.

Pemilihan informan dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*. Pada teknik *Purposive Sampling* ini peneliti menentukan seorang informan kunci sebagai sumber data awal. Orang yang dipilih sebagai seorang informan kunci adalah seseorang yang dianggap orang yang bisa “membukakan pintu” untuk mengenali keseluruhan medan secara luas.

Menurut Spradley dalam (Moleong, 2004: 165) informan harus memiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

1. Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Informan masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Berdasarkan kriteria informan seperti yang disebutkan oleh spradley (Moleong, 2004: 165) penulis memiliki kriteria tersendiri sesuai dengan kebutuhan data yang diinginkan, yaitu :

1. Informan yang memiliki data dan informasi yang lengkap
2. Informan yang mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
3. Informan yang menguasai di bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pusat Kesehatan Masyarakat Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah

Penulis membagi dua macam informan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Informan kunci

Informan Kunci adalah orang yang paling mengetahui seluk beluk Analisis Kinerja Pegawai Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah pada penelitian ini informan kunci adalah kepala Puskesmas Sidodadi.

Tabel 3.1
Daftar Informan Kunci

NO	NAMA	USIA	JABATAN	Pangkat /Gol
1	Meli Karini AMd..Keb	43	Bidang Pelaksana Lanjutan /KA. Tata Usaha	Penata Muda III a
2	Dr. Renni Merianita	42	Dokter Ahli Muda	Penata Tk.I / III d

2. Informan pokok

Mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti (Hendarso dalam Suyanto, 2005: 171-172). Informan pokok dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Bapak Listemewa dan Ibu Herawati dan Bapak Sapuandi sebagai pasien/masyarakat yang berobat di Puskesmas Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah Sehingga jumlah informan dalam penelitian ini 2 orang informan kunci dan 3 orang informan pokok jadi jumlah keseluruhan adalah 5 orang yaitu :

Tabel 3.2
Informan Pokok

NO	NAMA	USIA	Jabatan
1	Listimewa	47	Kepala Desa
2	Herawati	27	Pasien/Masyarakat Yang Berobat
3	Sapuandi	30	Pasien/Masyarakat Yang Berobat

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh dari sumber data dibedakan menjadi :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. dengan dikaitkan dengan penelitian penulis, data primer merupakan data utama yang berkaitan dengan Analisis Kinerja Pegawai Pusat Kesehatan

Masyarakat (PUSKESMAS) Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiono (2010:137) yang menyatakan bahwa “ sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data” Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa data primer adalah data yang berasal dari sumber utama yang diteliti dan berperan penting dalam penelitian tersebut atau bisa disebut pengurus inti.

2. Data Sekunder

Pengertian dari data sekunder menurut Sugiono (2010:137) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya liwat orang lain atau liwat dukumen. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku literature dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan kredit pada suatu bank.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka data sekunder diperoleh melalui pengumpulan data. Berupa dokumen atau arsip-arsip tertulis lainnya. Kesemua data tersebut dugunakan untuk menjawab masalah pokok peneliti yaitu Analisis Kinerja Pegawai Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Sidodadi Kabupaten Bengkulu Tengah.

Dalam penelitian ini sumber data primer dikumpulkan dengan teknik:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomina yang diselidiki. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang pada dasarnya mengamati gejala fisik dan social sesuai dengan keadaan sebenarnya. Hal yang diobservasi

adalah aspek tingka laku manusia, mengenai gejala alam ataupun mengenai proses perubahan sesuatu yang Nampak. Dalam penelitianini digunakan observasi terstruktur (Sugiono 2010:205). Dari pendapat diatas, penulis mendapatkan satu kesamaan pemahaman bahwa observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

b. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg (dalam Sugiono 2010:317) wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Ini merupakan proses tanyajawab lisan dimana dua orang atau lebih dapat berhadap-hadapan secara fisik. Penelitian menggunakan wawancara salah satu sebagai teknik pengumpulan data karena wawancara dirasa dapat mewakili keadaan penelitian melalui informan dengan keadaan yang objektif. Peneliti mencari informan untuk di wawancarai yang sebelumnya telah ditentukan informan untuk diteliti atau dimintai keterangan sesuai dengan masalah yang diteliti.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2009:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Teknik Dukomentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat peristiwa-peristiwa yang sudah berlalu. Seperti bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang

3.5 Teknik Analisa Data

a. Pengumpulan data (*data collection*)

Data dalam bentuk hasil wawancara tentang polai komunikasi dalam proses mediasi baik dari informan kunci maupun dari informan pokok yang diperoleh di lapangan dicatat dalam bentuk deskriptif, tanpa adanya komentar peneliti dan dibuat dalam bentuk catatan kecil (*file*

notes). Dari catatan-catatan kecil ini kemudian dibuat catatan refleksi, yaitu catatan yang berisi komentar, pendapat atau penafsiran peneliti atas fenomena yang ditemui di lapangan.

b. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari hasil wawancara baik dari informan kunci maupun informan pokok. Reduksi data dilakukan terus-menerus selama penelitian dilakukan. Reduksi data merupakan wujud analisis yang menajamkan, mengklasifikasikan, mengarahkan, membuang data yang tidak berkaitan dengan tema penelitian. Selanjutnya dibuat ringkasan, pengkodean, penelusuran tema-tema, membuat catatan kecil yang dirasakan penting pada kejadian seketika. Kejadian dan kesan tersebut dipilih hanya berkaitan dengan penelitian.

c. Penyajian data (*data display*)

Pada tahapan ini disajikan data hasil temuan di lapangan dalam bentuk teks naratif, yaitu uraian verbal. Setelah data terfokus dan dispesifikasikan, penyajian data berupa laporan data dibuat. Tetapi bila data yang disajikan perlu direduksi lagi maka reduksi dapat dilakukan kembali guna mendapatkan informasi yang lebih sesuai dengan tema penelitian. Setelah itu data disederhanakan dan disusun secara sistematik tentang hal-hal yang dapat memberi gambaran.

d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusions: drawing/verification*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan upaya mencari makna dari data hasil wawancara sehingga dapat disimpulkan. Dalam melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi selalu dilakukan peninjauan terhadap penyajian data dan catatan di lapangan.