

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PUBLIK
(Studi Puskesmas Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

GODENSIA FELINDRA WATI

NIM : 18031000020



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul :UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PUBLIK (Studi di Puskesmas
Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang)

Disusun oleh :Godensia Felindra Wati
NIM :18031000020
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang
Disetujui pada tanggal:

Malang

Menyetujui
Pembimbing 1



Dr. H. Sukardi, M.Si

Menyetujui
Pembimbing 2



Chandra Dinata, S.Sos., MPA

Menyetujui,
Dekan,



DR.SUKARDI,M.SI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Godensia Felindra Wati ini telah dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

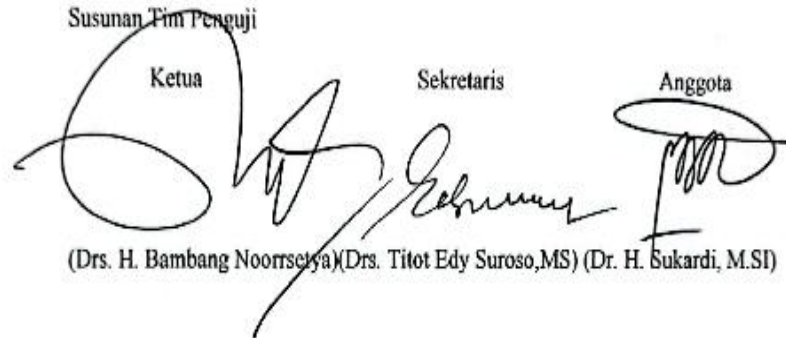
Hari : Rabu

Tanggal : 9 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua Sekretaris Anggota



(Drs. H. Bambang Noorsetya) (Drs. Titot Edy Suroso, MS) (Dr. H. Sukardi, M.SI)

Mengesahkan
Dekan FISIP Unmer Malang



DR. SUKARDI, M.SI

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Godensia Felindra Wati
NPM : 18031000020
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensi dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk proses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang

Yang menyatakan



GODENSIA FELINDRA WATI

Motto

SEGALA PERKARA DAPAT KUTANGGUNG DI

DALAM YANG MEMBERI KEKUATAN

KEPADAKU

(FILIPPI, 4:13)

Kupersembahkan

Kepada:

Bapak, Mama, Adik, Partner

Tercinta

Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan berkat kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai Gelar Sarjana Jurusan Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.

Penulis menyadari tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, saran dan motivasi dari berbagai pihak yang semuanya sangat membantu terselesainya tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Sukardi, M.si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan persetujuan untuk penulisan akhir ini.
2. Dra.Hj. Umi Chayatin, M.si Selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik untuk dorongan, masukan serta semangatnya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.
3. Dr. H. Sukardi, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I terimakasih untuk arahan, masukan, dukungan, serta kesabaran sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Chandra Dinata, S.Sos.,MPA Selaku Pembimbing Dosen II terima kasih atas bimbingan dan arahannya dan juga dorongan, Motivasi serta kesabaran sehingga penulis tugas akhir dapat terselesaikan pada waktunya.

5. Seluruh Dosen Pengajar terutama untuk Dosen Ilmu Administrasi Publik selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Kedua Orang Tua tercinta dan tersayang Bapak Aleksius Segi dan Mama Maria Bergita Hadia yang senantiasa mendoakan, Menyemangati saya sampai menjadi seperti sekarang ini.
7. Ketiga Adik (Indri, Ledi, Bela) terima kasih untuk dukungan dan doanya
8. Bapak Nuriman Imran, S.KM, selaku Kepala Puskesmas Ciptomulyo Kecamatan Sukun, Kota Malang serta pegawai dan pasien yang telah memberikan izin dan membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.
9. Untuk Orang yang saya sayang Patrisius Ladur yang selalu memberikan Perjuangan untuk saya dalam Penyelesaian Tugas akhir ini, Terima Kasih dukungannya, Tuhan Yesus Memberkatimu.
10. semua teman angkatan Administrasi Publik 2018 yang tidak sempat saya sebutkan terima kasih banyak telah menemani dan menyemangatin saya.

Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk saran dan Kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 2022

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iii
Motto	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	11
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia	12
2.1.3 Tahapan Pengembangan Sumber Daya Manusia	13
2.2 Manajemen Kesehatan	14
2.2.1 Pengertian	14
2.2.2 Penerapan Manajemen di Puskesmas	15
2.2.3 Fungsi Manajemen	16
2.3 Pengertian Kinerja	17
2.3.1 Kinerja Keluaran atau Hasil	20

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai ...	21
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai....	21
2.4 Motivasi	25
2.4.1 Pengertian Motivasi	25
2.4.2 Faktor-faktor Motivasi	25
2.4.3 Tipe-tipe Motivasi	26
2.5 Pelayanan Publik	27
2.5.1 Pengertian	27
2.5.2 Karakteristik Pelayanan Publik	28
2.5.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	29
2.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .	31
2.6 Perilaku	32
2.6.1 Pengertian	32
2.6.2 Faktor- faktor Pembentukan Perilaku	32
2.7 Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik ..	32
2.7.1 Pemberian Moivasi	34
2.7.2 Pendidikan dan Pelatihan	34
2.7.2.1 Faedah Pelatihan dan Pendidikan	37
2.7.2.2 Tujuan Pelatihan dan Pendidikan	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Fokus Penelitian	41
3.3 Sumber Informan	43
3.4 Teknik Pengambilan Data	43
3.4.1 Wawancara.....	43
3.4.2 Tujuan Wawancara	44
3.4.3 Observasi	45
3.4.4 Dokumentasi	45
3.5 Teknik Analisis Data	46
3.6 Lokasi Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49

4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.1.2 Visi, Misi Dan Motto Puskesmas	50
4.1.3 Kegiatan Utama Puskesmas Ciptomulyo	52
4.1.4 Program Kesehatan Yang Dilaksanakan Puskesmas	53
4.1.5 Data Ketenagaan Puskesmas Ciptomulyo	65
4.1.6 Data Sarana dan Prasarana	66
4.1.7 Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang	69
4.1.8 Kinerja Pegawai Puskesmas Ciptomulyo dalam Pelayanan Publik	71
4.2 Penyajian Data	74
4.2.1 Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Ciptomulyo Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai	74
4.2.2 Faktor penghambat dan faktor pendorong peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Puskesmas Ciptomulyo.	94
4.3 Pembahasan Hasil	97
4.3.1 Faktor Pendukung dan Penghambat Upaya Peningkatan kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Ciptomulyo	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan Beberapa Fungsi Manajemen Menurut 4 Tokoh Manajemen.	16
2. Fokus Penelitian.....	42
3. Data Ketenagaan Puskesmas Ciptomulyo.....	65
4. Tabel Jenis Prasarana Puskesmas Ciptomulyo	67
5. Target pencapaian Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	73
6. Data Promosi Jabatan Tahun 2021.....	799
7. Upaya Kesehatan Wajib	80
8. Jenjang Golongan Pegawai	82
9. Jenjang Karier Pegawai.....	82
10. Ketidakcapaian Target	86
11. Data Peserta Diklat Tahun 2021	86
12. Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM).....	89
13. Data Reward Tahun 2021	91
14. Data Funisment Tahun 2021	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Ciptomulyo.....	51
2. Pertemuan Pembinaan Terhadap Pegawai	76
3. Promosi Jabatan	79
4. Penilaian Kinerja Pegawai	80
5. Prestasi Kerja Puskesmas Ciptomulyo.....	83
6. Pemberian Diklat	86
7. Pelatihan Terhadap Pegawai	87
8. Kunjungan Posyandu	90
9. Bersama dengan Kepala Puskesmas Ciptomulyo	93
10. Bersama dengan Pasien.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Data sarana dan prasarana Puskesmas Cipyomulyo	111
II. Pemantauan Status Gizi.....	114
III. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Penelitian	115

ABSTRAK

Godensia felindra wati, 2021. Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas. Puskesmas Ciptomulyo Kecamatan Sukun, Kota Malang. Skripsi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.

Kata Kunci: Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas

Puskesmas Ciptomulyo di Kecamatan Sukun merupakan salah satu Puskesmas yang berada di bawah pimpinan Kepala Puskesmas. Puskesmas Ciptomulyo mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitarnya. Fungsi utama Puskesmas Ciptomulyo ini yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Sebagai salah satu Puskesmas yang sering dikunjungi oleh masyarakat maka instansi tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan selalu meningkatkan pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat diupayakan melalui peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana upaya yang dilakukan oleh puskesmas Ciptomulyo dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian Kualitatif (Sugiyono (2016 : 9)). Dalam penelitian ini, peneliti merupakan alat penelitian deskriptif untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana Upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Ciptomulyo Kecamatan Sukun, Kota Malang.

ABSTRACT

Godensia felindra wati, 2021. Efforts to Improve Employee Performance in Public Services at the Puskesmas. Ciptomulyo Public Health Center, Sukun District, Malang City. Thesis of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang.

Keywords: Employee Performance Improvement in Public Services at the Puskesmas

The Ciptomulyo Public Health Center in Sukun District is one of the Puskesmas under the leadership of the Head of the Puskesmas. The Ciptomulyo Health Center has a duty to provide services to the surrounding community. The main function of the Ciptomulyo Public Health Center is as a center for driving health-oriented development, a community empowerment center, and a first-level health service center covering individual health services and community health services. As one of the Puskesmas which is often visited by the community, the agency is required to provide good service and always improve health services. This can be pursued through improving the performance of employees in public services. The purpose of this study is to find out and describe how the efforts made by the Ciptomulyo Public Health Center in improving the performance of employees in public services.

The method used in this research is qualitative research Sugiyono, (2016 : 9). In this study, the researcher is a descriptive research tool to determine and describe how efforts to improve employee performance in public services. The location of the research was conducted at Ciptomulyo Public Health Center, Sukun District, Malang City.