

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 3, Nomor 8, September 2025, P. 10-14

E-ISSN: 2986-6340

Licensed by CC BY-SA 4.0

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17216266>

Kinerja Pelayanan di Puskesmas Biau Kabupaten Buol

Mutmainah Amran, Asna Aneta, Yanti Aneta

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan di Puskesmas Biau Kabupaten Buol dengan menggunakan lima indikator utama, yaitu kualitas kerja, inisiatif, kemampuan, komunikasi, dan ketepatan waktu. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Biau Kabupaten Buol secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari segi kualitas kerja, tenaga kesehatan menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang akurat dan berkualitas. Aspek inisiatif menunjukkan adanya kemampuan adaptasi dalam menghadapi situasi darurat, meskipun masih perlu peningkatan dalam hal inovasi pelayanan. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas dinilai memadai, dengan dukungan manajemen waktu yang cukup baik. Komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien serta antar staf telah berjalan efektif, meskipun masih ada ruang perbaikan dalam hal penyampaian informasi yang lebih komprehensif. Ketepatan waktu pelayanan secara umum telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan.

Kata kunci: *Kinerja, Pelayanan, Puskesmas*

Abstract

This study aims to determine and describe the performance of services at the Biau Community Health Center in Buol Regency using five main indicators, namely work quality, initiative, ability, communication, and timeliness. This study uses a qualitative research approach with a descriptive method. Data were obtained through interviews, observations, and documentation, then analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The results show that the performance of health services at the Biau Community Health Center in Buol Regency has generally been good, but there are still several aspects that need to be improved. In terms of work quality, health workers showed commitment to providing accurate and quality services. The initiative aspect showed the ability to adapt in emergency situations, although there is still room for improvement in terms of service innovation. The ability of health workers to carry out their duties was considered adequate, with fairly good time management support. Communication between health workers and patients as well as between staff has been effective, although there is still room for improvement in terms of providing more comprehensive information. The timeliness of services is generally in accordance with established standard operating procedures.

Keywords: *Performance, Services, Community Health Center*

Article Info

Received date: 20 August 2025

Revised date: 27 August 2025

Accepted date: 08 September 2025

PENDAHULUAN

Menurut Armstrong (2009), kinerja adalah hasil kerja yang selaras dengan tujuan organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi terhadap nilai ekonomi. Kinerja yang baik ditandai dengan kemampuan individu atau organisasi untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif, efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kinerja pelayanan di puskesmas sangat menentukan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja ini dinilai berdasarkan ketepatan waktu, kualitas interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, ketersediaan infrastruktur, keakuratan prosedur, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kinerja pegawai dalam melayani masyarakat pastinya berkorelasi langsung dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh puskesmas tersebut. Peran pegawai juga mampu menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh puskesmas tersebut. Puskesmas Biau juga memiliki tujuan yang sama: memberikan layanan kesehatan yang baik kepada masyarakat.

Pemerintah daerah dan pemangku kepentingan terkait mengenai strategi dan tindakan nyata yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, dan daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Penguatan sistem pengawasan juga berperan penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.

Puskesmas Biau terletak di Kecamatan Biau, Kabupaten Buol, Provinsi Sulawesi Tengah. Memiliki wilayah kerja dengan jumlah remaja terbanyak dan kasus kehamilan remaja tertinggi di Kabupaten Buol pada tahun 2022 menunjukkan bahwa fokus Puskesmas Biau adalah memberikan layanan kesehatan remaja dan mencegah kehamilan remaja. Pada tahun 2023, Puskesmas Biau akan memulai penggunaan sistem Optimalisasi Pelayanan Puskesmas (e-SIMUT), yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan penilaian akreditasi Puskesmas.

Untuk mengukur kinerja pelayanan di Puskesmas Biau Kabupaten Buol menggunakan indikator kinerja menurut Sedarmayanti 2017 yaitu adalah sebagai berikut: 1) Kualitas kerja, 2) Inisiatif, 3) Kemampuan, 4) Komunikasi, dan 5) Ketepatan waktu.

Hasil penelitian awal menunjukkan bahwa layanan di Puskesmas Biau masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh banyak keterbatasan, seperti kekurangan peralatan dan fasilitas medis, kekurangan sumber daya manusia, aksesibilitas yang sulit, anggaran yang terbatas, kekurangan pelatihan dan pengembangan tenaga kesehatan, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang kesehatan. Salah satu puskesmas rujukan di Kabupaten Buol, Puskesmas Biau, harus memberikan layanan terbaik kepada pasiennya dan menjadi contoh bagi puskesmas lain di Kabupaten Buol. Maka di dalam makalah ini akan dibahas mengenai kinerja pelayanan di Puskesmas Biau Kabupaten Buol.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya. Kinerja pelayanan adalah hasil kerja yang dicapai dalam memberikan pelayanan untuk mengukur seberapa berhasil suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan. Tujuan dari kinerja adalah untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai; dengan kinerja yang baik, pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu, menciptakan keinginan, dan meningkatkan kebersamaan,

Kinerja pelayanan di Puskesmas Biau Kabupaten Buol dapat diukur dengan menggunakan indikator kinerja, yang merupakan tolak ukur untuk pencapaian kerja seseorang.

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana pekerjaan individu atau kelompok memenuhi standar ketepatan, efisiensi, efektivitas, dan kesesuaian dengan tujuan organisasi. Hasil akhir bukan satu-satunya aspek kualitas kerja; proses, sikap, dan tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas juga merupakan komponennya. Kualitas kerja di puskesmas Biau Kabupaten Buol memiliki kualitas yang baik dan dilakukan oleh profesional.

Hal ini ditunjukkan dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), melakukan pencatatan dan verifikasi data dengan hati-hati, dan melakukan evaluasi hasil kerja secara teratur. Kemampuan untuk menyampaikan informasi medis secara jelas kepada pasien dan perhatian terhadap efek pelayanan di lapangan menunjukkan kualitas kerja juga. Tenaga kesehatan berusaha memberikan pelayanan yang tidak hanya akurat dan bebas dari kesalahan, tetapi juga relevan dan bermanfaat bagi masyarakat dengan menggunakan pendekatan yang sistematis dan bertanggung jawab. Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, kualitas kerja di Puskesmas Biau telah menjadi prioritas.

Robbins (2006) menyatakan bahwa kualitas kerja adalah komponen dari kinerja individu yang menunjukkan tingkat ketelitian, keakuratan, dan nilai guna dari pekerjaan yang dilakukan. Oleh karena itu, indikator kualitas kerja digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan di Puskesmas Biau Kabupaten Buol. Dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), sebagian besar karyawan menunjukkan kualitas kerja yang baik. Petugas medis dan paramedis memiliki kemampuan untuk menangani pasien dengan cara yang profesional, ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien.

2. Inisiatif

Salah satu komponen penting dalam penilaian kinerja individu di tempat kerja adalah inisiatif; ini menunjukkan kemampuan seseorang untuk bertindak secara mandiri tanpa bergantung pada instruksi dari atasan mereka dan menunjukkan bahwa mereka aktif mencari solusi untuk masalah.

Inisiatif didefinisikan oleh Sutrisno (2011) sebagai tindakan aktif seseorang dalam menciptakan solusi baru dan menyelesaikan masalah. Salah satu cara penting untuk mengukur kemampuan pegawai Puskesmas untuk bekerja tanpa harus menunggu perintah langsung adalah dengan menggunakan inisiatif. Ini diukur dari sejauh mana pegawai dapat bertindak tanpa harus menunggu perintah langsung dan mampu menyelesaikan masalah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa karyawan sangat inisiatif, terutama ketika menangani kasus mendesak dan kekurangan tenaga.

Pegawai memiliki upaya yang baik dalam melaksanakan tugas mereka. Mereka berani mengusulkan ide-ide inovatif seperti menyediakan pojok informasi kesehatan untuk meningkatkan edukasi pasien dan memiliki kemampuan untuk bertindak cepat dan tepat dalam situasi darurat tanpa menunggu petunjuk. Selain itu, mereka menunjukkan sikap proaktif dalam menghadapi pekerjaan yang belum memiliki petunjuk pelaksanaan dengan memahami tujuan terlebih dahulu, mempertimbangkan efeknya, dan tetap berkomunikasi dengan atasan. Ini menunjukkan bahwa upaya yang ditunjukkan tidak hanya mempercepat operasional tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas.

3. Kemampuan

Kemampuan adalah kemampuan seseorang untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik. Kemampuan adalah kunci bagi karyawan dalam konteks organisasi atau dunia kerja untuk memenuhi tugas dan mencapai tujuan.

Menurut Nawawi (2005), kemampuan adalah kemampuan seseorang secara fisik dan mental untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan tertentu dalam jangka waktu tertentu. Kemampuan pegawai, baik teknis maupun non-teknis, sangat penting untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki kemampuan dasar yang memadai untuk pekerjaan mereka. Mereka memiliki kemampuan untuk menggunakan peralatan medis, mengelola pasien, dan memberikan pendidikan kesehatan kepada masyarakat.

Kesiapan fisik yang baik untuk melayani orang lain, kemampuan untuk membuat keputusan darurat dengan cepat dan tepat, dan kemampuan untuk mengelola waktu dan membuat rencana kerja yang efektif adalah beberapa kemampuan tersebut. Selain itu, mereka memiliki kemampuan untuk mengikuti prosedur kerja standar (SOP), bergantung pada pengalaman dan kolaborasi tim dalam penyelesaian masalah, dan menunjukkan profesionalisme yang tinggi dalam setiap tindakan. Hal ini menunjukkan bahwa mereka tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi mereka juga memiliki tanggung jawab manajemen dan moral untuk memberikan pelayanan yang optimal.

4. Komunikasi

Penyampaian pesan atau informasi dari satu orang ke orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam upaya untuk saling memahami dikenal sebagai komunikasi. Komunikasi sangat penting dalam dunia kerja dan organisasi untuk membangun hubungan kerja yang efektif, memberikan instruksi, memecahkan masalah, dan meningkatkan kinerja tim.

Dalam buku *Communtation and Inerpersonal Relations*, Everett M. Rogers dan w. Barnett Pearce (1976) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana orang berbagi berbagai informasi satu sama lain untuk mencapai pemahaman bersama. Komunikasi sangat penting dalam kesehatan. Ini termasuk komunikasi antara petugas dan pasien. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi berjalan lancar baik secara vertikal (pimpinan ke staf) maupun horizontal (pimpinan ke rekan staf). Selain itu, petugas dapat menjelaskan informasi medis kepada pasien dengan cara yang mudah dipahami dan sederhana.

Komunikasi telah berjalan dengan cukup baik dan merupakan komponen penting dalam memastikan pelayanan kesehatan yang lancar. Mendengarkan secara aktif, menyampaikan informasi dengan jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami adalah semua hal yang penting bagi pimpinan dan staf kesehatan. Untuk memastikan pesan tersampaikan dengan cepat dan tepat, mereka juga memanfaatkan berbagai media komunikasi, seperti rapat, telepon, dan pesan digital.

Kebijakan akan terimplementasi dengan baik apabila komunikasi dilakukan dengan menerapkan komunikasi transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Komunikasi transmisi telah dilakukan

dengan berbagai metode komunikasi, seperti apel, rapat koordinasi, sosialisasi, dan forum dialog, yang digunakan untuk menyebarkan informasi.

5. Ketepatan Waktu

Kemampuan seseorang atau organisasi untuk menyelesaikan tugas atau memberikan layanan sesuai dengan jadwal, batas waktu (deadline), atau kesepakatan yang telah ditentukan dikenal sebagai ketepatan waktu. Ketepatan waktu dalam organisasi kerja atau pelayanan publik menunjukkan profesionalisme, efisiensi, dan penghargaan terhadap waktu orang lain.

Amina (2017) menyatakan bahwa ketepatan waktu adalah kemampuan untuk menyelesaikan proses atau layanan sesuai jadwal agar tidak ada keluhan atau konsekuensi. Pelayanan yang tepat waktu adalah bukti profesionalisme dan tanggung jawab kerja. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pasien menunjukkan bahwa layanan di Puskesmas Biau cukup tepat waktu, meskipun terkadang terjadi keterlambatan saat antrian ramai.

Ketepatan waktu merupakan salah satu ciri profesionalisme dan tanggung jawab kerja di tempat kerja. Tenaga kesehatan dan pimpinan menyadari bahwa menyelesaikan tugas sesuai jadwal menunjukkan disiplin dan berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sebagian besar orang percaya keterlambatan dapat menyebabkan keluhan, menurunkan kepercayaan masyarakat, dan mempengaruhi reputasi puskesmas. Oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan, termasuk berkoordinasi dalam tim, menyusun jadwal kerja, membagi waktu secara efektif, dan melakukan pengawasan dan evaluasi rutin. Ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu telah menjadi bagian dari budaya kerja di Puskesmas yang membantu meningkatkan layanan kesehatan.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dalam makalah ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. kualitas kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Biau dianggap cukup baik. Dalam menangani pasien, pegawai biasanya menunjukkan sikap profesional dan bekerja sesuai dengan standar prosedur pelayanan. Namun, kualitas pelayanan yang lebih baik masih menjadi tantangan, seperti keterbatasan fasilitas kesehatan dan tenaga medis.
2. Inisiatif pegawai dalam melaksanakan tugas menunjukkan bahwa mereka peduli dengan pelayanan. Saat situasi mendesak, beberapa karyawan dapat membuat keputusan cepat. Namun demikian, budaya kerja proaktif perlu ditingkatkan, karena banyak karyawan masih cenderung menunggu instruksi dari atasan mereka.
3. Secara keseluruhan, tenaga kesehatan Puskesmas Biau memiliki kemampuan yang memadai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya, baik secara teknis maupun non-teknis. Namun, untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dan masalah kesehatan masyarakat yang semakin kompleks, pelatihan dan pengembangan keterampilan terus diperlukan.
4. Komunikasi antarpegawai dan antara petugas dengan pasien berjalan cukup efektif. Petugas mampu menyampaikan informasi secara jelas dan sopan, serta bersikap ramah dalam berinteraksi. Meski demikian, komunikasi internal di antara petugas terkadang masih mengalami hambatan, terutama pada pergantian shift atau dalam menyampaikan informasi penting.
5. Ketepatan Waktu dalam pelayanan sudah cukup terjaga. Mayoritas pegawai berusaha menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan. Namun, beban kerja tinggi dan keterbatasan tenaga medis masih menyebabkan keterlambatan pada jam-jam tertentu, terutama saat antrian pasien membludak.

Berdasarkan hasil penelitian secara umum, kinerja pelayanan di Puskesmas Biau Kabupaten Buol dapat dikategorikan cukup optimal, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait efisiensi waktu, pelatihan pegawai, dan pemenuhan fasilitas pelayanan.

REFERENSI

- Aneta, Y., Nusi, D., Anggrayni, Y., Solihin, D. I. Y., & Hulinggi, P. A. (2024). *The role of organizational policy communication: Supporting disaster mitigation management in Gorontalo, Indonesia*. *Jurnal Public Policy*, 10(2), 84.
- Aneta, Y., Prahara, S., Aneta, A., & Ahmad, J. (2023). *Optimizing village bureaucracy transformation: Gorontalo, Indonesia*. *Policy & Governance Review*, 7(3), 211–236.

- Cahya, A. D., Artya, R. S., Asfiah, S. N., & Jati, P. S. (2021). Pengaruh pemberian kompensasi karyawan terhadap kepuasan dalam kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Jesya: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 4(2), 1288–1294.
- Diana Rafiq, (2023) ‘*Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya*’, *Jurnal Politique*.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.
- Fatmawati, F. M. (2020). Kinerja karyawan ditinjau dari kepemimpinan, lingkungan kerja, dan disiplin kerja pada showroom Muhari Motor 651 Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01), 338–346.
- Irwanda, Rahmawati. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Muhammad, Sukma, Iriane Sosiawaty Ponto, and Julia Theresia Patty, (2023), ‘Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku’, *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10.1. 197–210
- Mustamin, M., Rahm, S. A., Hidayat, R., & Indriani, R. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 93.
- Rubandiyah, H I, 2019 ‘*Faktor Kinerja Puskesmas Di Kota Semarang*’, *HIGEIA: Journal of Public Health Research and Development*, 3.. 87–98
- Sianipar, J.P.G., (1999). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN
- Sihira, Sherli S. B., Samsul Alam, and Sri Muliati, (2022), “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Buol*”, *Jurnal Administrasi Negara Dan Ilmu Pemerintahan*, 42–53
- Syafira, Miftahul, Yoserizal, and Roni Ekha Putera, (2023), ‘Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang Dalam Memberikan Kesehatan’, *Jurnal Ranah Publik* 1–12
- Widodo, J. (2001). *Pelayanan publik*. Bumi Aksara.