

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, I. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. *Skripsi*, 3.
- BPPSDM Kementerian Kesehatan. (2020). *Rencana Aksi Program (RAP) Badan PPSDM Kesehatan Tahun 2020-2024*. 1–56.
- Cut Sriyanti. (2016). Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan. In *Kemenkes RI*.
- Dewi, A. (2021). *Administrasi Puskesmas*.
- Dewi, D. P., & Harjoyo. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Unpam Press* (Issue 1).
- Ervianingsih, D. (2020). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Febriani, M. M. (2021). *Evaluasi Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Penempatan Kerja Petugas Di Upt Puskesmas Mualingping*. Universitas Bina Bangsa 2021. 1(10.4Febriani, Mita Melisa; Hidayat, Syamsul; Saepudin; Universitas, Bina, B. (2021). 3 1,2,3. 10.46306, 36–49.6306), 36–49.
- Iman, T., & Suryani, L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi I: Quality Assurance* (p. 169). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2020). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Kesehatan, B. P. (2017). Rencana Aksi Program Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Tahun 2015-2019. In *Kemenkes* (p. 55).
- Lestari, T. R. P. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157–174. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/1880>
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- PERMENKES, R. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan No 83 tahun 2019*. 1–12.
- B Nadeak. (2019). *Sejarah Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- PMK RI No 75 tahun. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. *UIN Maulana Malik Ibrahim*, 39(1), 1–15.
- Qadarsih, A. M., Sos, S., Si, M., Pd, S., & Pd, M. (2021). *Tutung Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci*. 3(5), 90–99.
- Reviana S Layla. (2018). Analisis Kebutuhan Sdm Kesehatan Berdasarkan Standar Ketenagaan Minimal Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 Di Puskesmas Kanor Kabupaten Bojonegoro Tahun 2018. *Skripsi*, 2(2), 2016.
- Saleh, S., Pd, S., Pd, M., Helaluddin, D., Raco, J., Salim & Syahrums, Ahyar, H. dkk, & Helaluddin, D. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif.pdf* (Issue March, pp. 11–11).

- Satriawan, Dery, D. (2019). *Hubungan Penempatan Kerja Dengan Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bangkir Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Tolitoli. Jurnal Kesehatan Tadulako*. 5(1), 19–25.
- Sulaeman, E. S. (2011). *Endang Sutisna Sulaeman Teori dan Praktik di Puskesmas*. 286.
- Syariah, D., & Mui, N. (2015). *Pedoman Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Syariah*. 19, 1–13.
- Teladan, P. K. (2021). *Laporan Tahunan Puskesmas Teladan Tahun 2021 (1) (Autosaved) (1)*.



## Lampiran 1 Surat izin survei awal penelitian FKM UINSU



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
 FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
 Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.2595/Un.11/KM.1/PP.00.9/08/2022

30 Agustus 2022

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

**Yth. Bapak/Ibu Kepala Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan**

*Assalamulaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama	: Erishta Khoffah Barus
NIM	: 0801183482
Tempat/Tanggal Lahir	: Aek Loba Pekan, 31 Juli 2001
Program Studi	: Ilmu Kesehatan Masyarakat
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: Dusun 3 , Aek loba afd 1 Kelurahan AEK Loba afd 1 Kecamatan AEK KUASAN

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Sisingamangaraja No.65, Teladan Bar., Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

***Upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas melalui pendekatan manajemen SDM kesehatan di Puskesmas Teladan***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 30 Agustus 2022  
 a.n. DEKAN  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
 Kelembagaan



Digitaly Signed

Dr. Mhd. Furqan, S.Si., M.Comp.Sc.

## Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari dinas kesehatan



**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**DINAS KESEHATAN**

Jalan Rotan Komplek Petisah Telepon/Faksimile(061) 4520331  
 Website : dinkes.pemkomedan.go.id email : dinkes@pemkomedan.go.id  
**M E D A N**

Medan, 09 September 2022

Nomor : 440/328.25/IX/2022  
 Lamp : -  
 Perihal : Izin Riset

Kepada Yth :  
**Kepala Puskesmas Teladan**  
**Di**  
**MEDAN**

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Nomor : B.2595/Un.11/KM.1/PP.00.9/08/2022 Tanggal 30 Agustus 2022 Perihal tentang melaksanakan izin riset di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Medan, kepada:

Nama : Erishta Khofifah Barus  
 NIM : 0801183482  
 Judul : Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen SDM Kesehatan di Puskesmas Teladan.

Berkenaan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami :

1. Dapat menyetujui kegiatan penelitian yang dilaksanakan oleh yang bersangkutan tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku, serta mematuhi pelaksanaan protokol kesehatan penanganan COVID - 19 di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Medan Puskesmas Teladan.
2. Tempat penelitian membantu memberikan data dan info yang dibutuhkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan agar dapat dimaklumi, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

**A.n. KEPALA DINAS KESEHATAN**  
**KOTA MEDAN**  
**SEKRETARIS**



**EDI SUBROTO, SKM, M.Kes**  
**PEMBINA**  
**NIP.19720827 199703 1 004**

## Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari dinas kesehatan ke FKM UINSU



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS KESEHATAN**

Jalan Rotan Komplek Petisah Telepon/Faksimile(061) 4520331  
Website : dinkes.pemkomedan.go.id email : dinkes@pemkomedan.go.id  
**M E D A N**

Medan, 06 September 2022

Nomor : 440/328.24/IX/2022  
Lamp : -  
Perihal : Izin Riset

Kepada Yth :  
**Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Islam Negeri Sumatera  
Utara Medan**  
**Di**  
**MEDAN**

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Nomor : B.2595/Un.11/KM.1/PP.00.9/08/2022 Tanggal 30 Agustus 2022 Perihal tentang melaksanakan izin riset di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Medan, kepada:

Nama : Erishta Khofifah Barus  
NIM : 0801183482  
Judul : Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen SDM Kesehatan di Puskesmas Teladan.

Berkenaan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami :

1. Dapat menyetujui kegiatan penelitian yang dilaksanakan oleh yang bersangkutan tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku, serta mematuhi pelaksanaan protokol kesehatan penanganan COVID - 19 di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Medan Puskesmas Teladan.
2. Dalam rangka meningkatkan Validasi Data hasil penelitian maka diharapkan kepada saudara agar memberikan hasil penelitian, dalam bentuk hard copy dan soft copy ke Dinas Kesehatan Kota Medan Sebanyak 1 Eksamplar.

Demikian kami sampaikan agar dapat dimaklumi, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

**A.n. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA MEDAN  
SEKRETARIS,**



**EDI SUBROTO, SKM, M.Kes  
PEMBINA  
NIP.19720827 199703 1 004**

## Lampiran 4 surat balasan izin penelitian di Puskesmas Teladan



PEMERINTAH KOTA MEDAN  
 DINAS KESEHATAN  
 UPT PUSKESMAS TELADAN  
 Jalan Sisingamangaraja No.65 Medan - 20217  
 Telp. (061) 42906822 Email: puskteladanmedan@yahoo.com

No : 445/272/Pusk.Tel/X/2022  
 Lamp :  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Medan, 10 Oktober 2022  
 Kepada Yth,  
 Bapak Kepala Dinas Kesehatan  
 Kota Medan  
 Di  
 Medan

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan nomor : 440/328.25/IX/2022 tanggal 06 September perihal Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Erishta Khoffah Barus  
 NIM : 0801183482

telah selesai melaksanakan Penelitian di UPT Puskesmas Teladan dengan judul penelitian:

**"Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen SDM Kesehatan di Puskesmas Teladan."**

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Kepala UPT Puskesmas Teladan



dr. Kus Puji Astuti

NIP. 19680216 199603 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
2. Mahasiswa yang Bersangkutan
3. Peringgal

## Lampiran 5 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA (PIHAK PUSKESMAS)**

B. Lokasi penelitian : Puskesmas Teladan

C. Identitas informan

1. Nama :
2. Umur :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan :

D. Daftar pertanyaan

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan benar:

A. Efektifitas

1. Bagaimana pengembangan SDM dalam pendidikan dan pelatihan di puskesmas ?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam tuntutan pekerjaan?
3. Bagaimana perencanaan SDM dalam pemantauan kebutuhan pegawai ?
4. Apakah ada kompensasi dari puskesmas terhadap pemeliharaan SDM dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang ada?

B. Tepat waktu

1. Bagaimana meningkatkan kualitas tepat waktu pada setiap pegawai ?
2. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal yang telah ditetapkan pada pihak puskesmas?

3. Apakah menyelesaikan tugas pada tepat waktu menjadi kemampuan loyalitas setiap pegawai ?
4. Apakah bpk/ibu dapat memberikan waktu lebih di puskesmas diluar jam kerja karena hal yang *urgent* ?

#### C. Efisiensi

1. Apakah sudah efisien dalam pengelolaan SDM di puskesmas ?
2. Bagaimana pihak puskesmas melakukan pengukuran terhadap penilaian sudah berjalan dengan baik atau belum ?
3. Apakah sudah efisien antara jabatan dengan pendidikan yang dilakukan saat ini ?
4. Apakah biaya pengobatan dan pelayanan di puskesmas sudah dalam kategori terjangkau ?

#### D. Keadilan

1. Bagaimana meningkatkan rasa adil kepada setiap pasien?
2. Apakah ibu sudah merasa adil dalam penempatan jabatan dengan latar pendidikan yang berbeda dan pembagian program yang ?
3. Apakah dalam pelatihan bapak/ibu sudah mendapatkan sesuai dengan kemampuan?
4. Bagaimana bpk/ibu meningkatkan rasa respek kepada pasien yang memiliki sifat tidak sabaran ?
5. Apakah ibu sudah merasa adil dan mendapatkan keadilan sebagai pegawai di puskesmas teladan ini ?

## Lampiran 6 Hasil Wawancara

Transkrip hasil wawancara mendalam mengenai peningkatan mutu pelayanan di puskesmas melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia kesehatan di puskesmas teladan sebagai berikut :

No.	Pertanyaan	Pernyataan
1.	Bagaimana pengembangan SDM dalam pendidikan dan pelatihan di puskesmas ?	<p>Informan 1: iyah, mengenai pendidikan dan pelatihan sebelum ada masa pandemi tidak pernah tidak ada pelatihan maupun pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan tetapi dari tahun 2020 sampai 2022 ini dinas kesehatan belu ada memberikan pelatihan</p> <p>Informan 2: biasanya selalu ada dek, seperti pelatihan,seminar kayak kita yang masih d3 melanjutkan S1nya tapi untuk saat ini belum ada kabar atau apapun dari dinas.</p> <p>Informan 3: kami belum ada mendapatkan surat untuk adanya pelatihan tenaga kesehatan.</p> <p>Informan 4: ga ada sih yah untuk tahun ini</p> <p>Informan 5: belum ada, biasanya ada dilakukan pelatihan untuk mendukung setiap program atau kegiatan gitu, tapi kali fokus di penanganan pandemi saja</p>
2.	Bagaimana peningkatan kualitas pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam tuntutan pekerjaan?	<p>Informan 1 : saya sebagai kepala puskesmas akan memberikan yang terbaik untuk pegawai dan pasien, jadi untuk meningkatkan kualitas saya sudah sedemikian mungkin untuk pembagian program pada pegawai kami memberikan pembinaan kepegawai-pegawai agar terjaganya kualitas itu</p> <p>Informan 2 : untuk itu kita ada tuh, seperti ujian gitu untuk melihat gimana keterampilan kita diprogram yang kita pegang seharusnya program maupun jabatan memang harus dengan sesuai latar pendidikannya tapi seperti saya ini yang pendidikannya dokter gigi dengan diletak di Ktu sedikit kurang cocok sih yah sama kemampuan, tapi harus dijalani dengan sebaik-baiknya makanya diharapkan segera lah pihak dinkes mengirimkan pegawai yang latar pendidikannya</p>

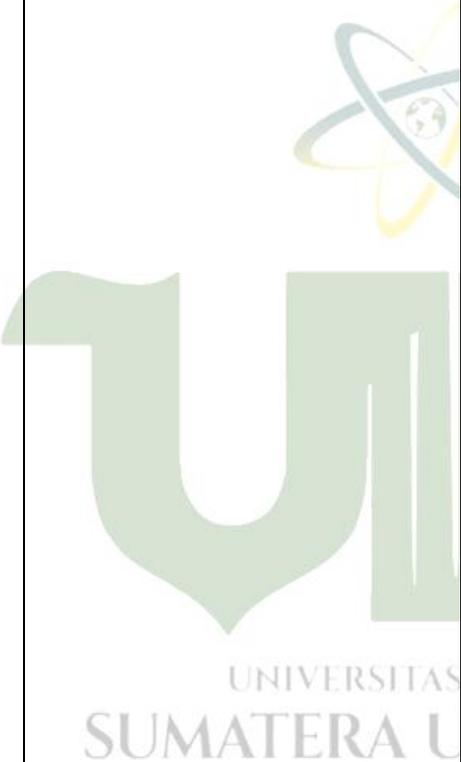
		<p>mengenai Ktu ini</p> <p>Informan 3 : gini dek jika kita lihat dari sdmnya untuk meningkatkan kualitas seperti ada daftar pengukuran perilaku pegawai yang diajukan sendiri oleh kapus untuk setiap pegawai mengisinya</p> <p>Informan 4 : sangat bagus lah ya kualitas pegawainya seperti pada masa pandemi saat itu kita harus menjaga protokol kesehatan dengan baik, memberikan jarak antara pasien dengan pasien lainnya memang menjadi lebih ekstra dalam penanganannya, sehingga keterampilan petugas menjadi lebih ekstra.</p> <p>Informan 5 : iyah kita karna tuntutan pekerjaan ya harus menjaga kualitas itu kualitas keterampilan, kemampuan dan lainnya lah, kan kita mau memberikan terbaik</p>
3.	<p>Bagaimana perencanaan SDM dalam pemantauan kebutuhan pegawai ?</p>	<p>Informan 1: ya pasti kita mengutamakan kenyamanan pegawai kita kalau kebutuhan sdm saya kira man yah dari segi pegawai yang cukup sarana prasarana yang sudah bagus</p> <p>Informan 2: semua sudah sesuai dengan capaian standarnya kira-kira apalagi sdm nya kan</p> <p>Informan 3: kalau tentang kebutuhan pegawai kan dapat dilihat yang sudah berusia lanjut dan masih muda pasti kemampuan dan kualitasnya berbeda, sehingga yang lanjut akan dikurangi porsinya dan terjadi adanya tugas rangkap oleh yang masih muda. Ya gimana kebutuhannya lah, pasti kita tanya sanggup tidaknya.</p>
4.	<p>Apakah ada kompensasi dari puskesmas terhadap pemeliharaan SDM dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang ada?</p>	<p>Informan 1: ada, kompensasi seperti potongan gaji jika tidak masuk maupun terlambat. Ada persen-persennya. Jika berulang akan diberikan surat peringatan. Dengan itu bisa meningkatkan kualitas mereka.</p> <p>Informan 2: ada lah dek, ada konsekuensinya kita terlambat saja bisa kena potongan</p> <p>Informan 3: ada, itu kapus sendiri yang punya wewenang</p> <p>Informan 4: yah setiap pekerjaannya ada</p>

		<p>konsekuensinya dek apalagi kita ini menjaga kualitas masyarakat jadi harus benar-benar menjalankannya yah dengan kita bisa mengatasi dengan kondisi pandemi banyak banget yang berubah harus dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan agar dapat memberikan penanganan yang menjamin, semua adalah konsekuensinya.</p> <p>Informan 5: yah kita lebih susah ya pada sama ini untuk memberikan pelayanan yang seperti biasanya tinggal diberitahu kami akan turun untuk mengecek kesehatan penyakit tidak menular seperti pemeriksaan gula, kolestrol dan lainnya mereka akan sudah berkumpul, numun sekarang ini susah banget makanya urang efektif dalam penanganannya maupun dalam menjalankan program karena masyarakat berdominan takut covid</p>
5.	<p>Bagaimana meningkatkan kualitas tepat waktu pada setiap pegawai ?</p>	<p>Informan 1 : ya dek, kalau dalam untuk ketepatan waktu setiap pagi pegawai wajib datang dan absen jam 08.00 pakai aplikasih seperti deteksi wajah dan harus dilakukan didalam puskesmas dan akan pergantian siff di pukul 15.00.</p> <p>Informan 2 : kita masuk kerja harus absen dengan aplikasi secara online dek, itu aplikasinya dibuat langsung oleh BKD</p> <p>Informan 3 : ada absensi itu dilakukan saat masuk jam kerja kayak kita nih puskesmas harus sudah buka bagian pendaftaran jam 8.00 berarti jam 8.00 sudah dapat absen melalui aplikasi dek. Nantikan disitu dapat terlihat siapa yang terlambat mapun ga datang ke puskesmas.</p> <p>Informan 4 : ada absensi, haruslah ya mengikuti prosedur puskesmas</p> <p>Informan 5 : kita tuh ada ngisi absen setiap pagi pakai deteksi wajah dengan aplikasi.</p>
6.	<p>Bagaimana ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal yang telah ditetapkan pada pihak puskesmas?</p>	<p>Informan 1 : baik, kita selalu mengutamakan pelayanan ke pasien dan setiap pegawai sudah mengikuti jadwal yang telah ditetapkan , yah untuk transportasi ada ambulance untuk merujuk dan puskesmas akan selalu ada yang berjaga untuk menjaga ketepatan waktu.</p> <p>Informan 2 : untuk sejauh ini bagus,</p>

		<p>datang dan pulang sesuai dengan peraturan, yah kalau terlambat pasti ada tapi satu dua lah</p> <p>Informan 3 : bagus dek, seperti di pendaftaran itu harus ada pegawai dari jam 08.00 karena pasti pasien itu datang dijam segitu</p> <p>Informan 4 : yang saya lihat lah ya, semua datang sesuai dengan waktunya ya terlambat-terlambat sedikit ya wajar lah ya kan nanti dia yang kena potongan hehe, pasti akan dapat teguran dari kapus</p> <p>Informan 5 : normal lah ya jam 8.00 kita sudah ada dipuskesmas, seperti saya biasanya jika jadwal turun lapangan saya mengusahakan agar tepat waktu sampai lokasi. Kadang keteter (kerepotan) juga karna kan saya ada tugas dipuskesmas ada dilapangan untuk ptm dll.</p>
7.	<p>Apakah menyelesaikan tugas pada tepat waktu menjadi kemampuan loyalitas setiap pegawai ?</p>	<p>Informan 1 : iyah, karena pegawai sudah memiliki jadwal dan tugasnya masing-masing jika tidak diselesaikan yah itu akan dikanakan sanksi maka menyelesaikan dan kadang juga kita jika ada rapat akan pulang sore itu lah ya loyalitas mereka, merelakan waktu yang seharusnya pulang akhirnya harus mengikuti rapat terdahulu.</p> <p>Informan 2 : pastilah tepat waktu jika sudah waktunya jam pulang kita baru pulang ada shifnya pagi sama sore, tugas biasanya akan selalu ada dari kepala puskesmas yang diberikan dan harus selesai cepat itu ya dengan extra saya kerjakan namanya juga atasan yang meminta ga mungkin lah di langgar yakan.</p> <p>Informan 3 : bisalah dibilang loyalitas ya dek, karena kitakan memang sebagai pegawai disini harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas kita maupun tugas atau arahan atasan untuk mengerjakan sesuatu dengan baik dan tepat waktu, seperti sigap tanggap, kalau dilihat kinerja pegawai ibuk rasa sudah mengikuti prosedur lah ya walau ada satu dua yang agak bandel.</p> <p>Informan 4 : termasuk atau tidaknya sebagai loyalitas, ya namanya perkerjaan akan dikerjakan dengan baik dan tepat.</p>

8.	Apakah bpk/ibu dapat memberikan waktu lebih di puskesmas diluar jam kerja karena hal yang <i>urgent</i> ?	<p>Informan 1 : kalau saya lihat ya pegawai-pegawai di puskesmas ini alhamdulillah jika dikabrkan di grup chat kita gitu ada rapat atau saya minta tolong untuk bagian ini segera ya blabla mereka langsung baik bu iya bu. Seperti itu</p> <p>Informan 2 : selalu kita berikan tidak hanya di urgent saja</p> <p>Informan 3 : ga urgent aja ya dek, kita juga selalu memberikan waktu kita contohnya jika sudah jam pulang tiba-tiba kapus memberikan tugas ya kita kerjakan juga kalau dia minta dihari itu juga dan biasanya juga kita mengadakan rapat itu dijam sore dimana jam kerja tidak terganggu. Yang sudang pulang diusahakan kembali ke puskesmas untuk mengikuti rapat.</p> <p>Informan 4 : ya kita akan meluangkan waktu, kecuali kita juga ada masalah pribadi urgent juga kan bisa digantikan oleh teman kita yang ada di puskesmas jadi saling membantulah ya kami disini.</p> <p>Informan 5 : bisalah, namanya juga kita sebagai tenaga kesehatan kita selalu dihadapin dengan keadaaan-keadaan yang mendesak dan memberikan waktu lebih seperti rapat juga kepala puskesmas selalu membuat jam rapat itu sore dek siap jam kerja kita kecuali beberapa yang siff sore yaa</p>
9.	Apakah sudah efesien dalam pengelolaan SDM di puskesmas ?	<p>Informan 1 : kalau dalam pengelolaan SDM nya kepegawaian ya saya sudah seefesien mungkin untuk penataannya seperti pembagian program, penempatan jabatan dan lainnya. Dan ada itu seperti untuk pengukuran terhadap perilaku pegawai seperti mengisi poin-poin untuk menilai bagaimana perilaku mereka selama elakukan jabatan maupun programnya. Saya kira efesien yah</p> <p>Informan 2 : belum dapat sih dek dikatakan efesien karna masih banyak yang suka ngeluh</p> <p>Informan 3 : gini dek, dalam SDM kan ada dari jenis dan jumlah tenaga kesehatannya, untuk jumlah tenaga kesehatan seperti dokter kita sudah cukup, bidan juga ada</p>

		<p>lah seperti perawat gigi yang kurang dan lainnya kalau untuk pengelolaan sdm nya kita suka memaksimalkan pegawai memiliki tempatnya yang sesuai dengan latar pendidikannya pula kalau dikatakan efisien sudah tapi tidak efisien sekali.</p> <p>Informan 4 : mungkin ke kepala puskesmas yah untuk menilai gimana pengelolaan sdm di puskesmas yakan</p> <p>Informan 5: saya kira masih ada yang kurang yah untuk SDM nya kaya benar mengenai latar pendidikan yang masih belum pas yang ada di puskesmas gitulah dek memang ga bisa kita tuntutan bagus karena pihak puskesmas juga kan melakukan dengan arahan dari dinas</p>
10.	<p>Bagaimana pihak puskesmas melakukan pengukuran terhadap penilaian sudah berjalan dengan baik atau belum ?</p>	<p>Informan 1 : penilaian ke pegawainya ya? kalau itukan saya selalu memantau mereka dari kinerjanya secara langsung maupun tidak langsung seperti saya berinteraksi bersama di puskesmas apakah mereka memiliki peningkatan atau tidak dan secara tidak langsung itu ya dari daftar pengukuran perilaku pegawai yang memiliki bobot nilainya tersendiri. Mereka memiliki target selama 14 hari kerja untuk masuk standar perilaku pegawai tersebut. Ada pasti ada pegawai yang belum mencapai ada yang masih tinggal jauh poinnya, pasti ada.</p> <p>Informan 2 : ada dek seperti penilaian gitu yah, kita ada seperti mengisi beberapa point untuk capaian pegawai, untuk capaian sdm saat ini dari 70% sampai 80 % lah ya</p> <p>Informan 3 : kalau pengukuran adalah untuk capaian kinerja pegawai itu hanya kapus yang mengkoordinasikan dalam berapa persen penilaian kinerja kita setiap tahunnya adakah peningkatan atau tidak.</p> <p>Informan 4 : ada, itu kepala puskesmas yang bisa mengukur dan menilai</p> <p>Informan 5 : ada lah pasti, tapi kapus untuk penilaian itu.</p>
11.	<p>Apakah sudah efisien antara jabatan dengan pendidikan yang dilakukan saat ini ?</p>	<p>Informan 1 : iyah ada masih, yang membuat kurang efisien bukan tidak efisien ya, itu antara jabatan dan latar pendidikan tidak sesuai itu karena kita</p>

		<p>belum menerima latar pendidikan tersebut dari dinas kesehatan dan untuk tugas merangkap itu karena pegawai tersebut mampu menerima dan menjalankannya. Dan sebenarnya jika da kendala pasti akan ada teman yang membantu sehingga masalah tersebut dapat terselesaikan.</p> <p>Informan 2 : masih ada beberapa penempatan jabatan yang tidak sesuai dengan latar pendidikan seperti jabatan yang saya pegang sekarang adalah Ktu yang sebenarnya saya adalah dokter gigi yang seharusnya bukan ranah saya tetapi karena belum ada yang sesuai dengan pendidikan tersebut saya harus siap.</p> <p>Informan 3 : ada yang belum sesuai anantara jabatan dan pendidikan kami juga udh menghimbau ke dinas kesehatan untuk mmemberikan pegawai yang pendidikannya dibutuhkan dipuskesmas ini. Ada juga pendidikannya perawat di memiliki jabatan atau progam yang tidak sesuai dengan pendidikannya.</p> <p>Informan 4 : sudah ya menurut saya, mungkin seperti KTU kita itu masih dokter gigi kan seharusnya yang berbasic KTU yakan. Tapi pasti kita akan memberikan hasil yang lebih baik.</p> <p>Informan 5 : kurang efesien ya dek, karena saya sebagai perawat yang memegang 3 program dengan didalam gedung dan diluar gedung jadi kurang efesien. namun dikarenakan setiap kendala tidak terlalu bermasalah maka tugas tersebut dilanjutkan sampai saat ini.</p>
12.	Apakah biaya pengobatan dan pelayanan dipuskesmas sudah dalam kategori terjangkau ?	<p>Informan 1 : sudah, pengobatan kita gratis dan untuk pelayanan kita sudah saterjangkau mungkin untuk pasien menerima pelayanan dalam ketersediaannya maupun ketanggapannya.</p> <p>Informan 2 : terjangkau lah kita kan obat gratis hanya membawa KTP sudah dapat berobat</p> <p>Informan 3 : dalam biaya pengbatan dipuskesmas tidak ada biaya mungkin jika ada yang tidak wilayah kerja puskesmas maka kita akan arahkan mereka dimana sebenarnya puskesmas mereka untuk satu</p>

		<p>kali dapat kita layani dan diberi obat. Dan untuk pelayanan kita sudah dapat dikatakan terjangkau karena kita letak kota dan ada fasilitas dan dokter yang memadai.</p> <p>Informan 4 : pengobatan disini gratis dek, dengan membawa KTP jika tidak ada kartu BPJSnya sudah dapat diberikan obat-obatan dan untu pelayanan kita sangat menjaga mutu atau kualitas tersebut apalagi kita ini mayoritas dengan suku yang berbeda-beda sering terjadi argument antara pasien dan petugas karena pesien merasa menunggu lama namun petugas hanya mengikuti prosedur mengantri.</p> <p>Informan 5 : obat gratis pelayanan baik bagus namanya kita ini petugas yakan jadi harus melayani pasien dengan segenap hati.</p>
13.	<p>Bagaimana meningkatkan rasa adil kepada setiap pasien?</p>	<p>Informan 1 : seharusnya memang seadil-adilnya dalam melayani setiap pasien, kita tidak pernah membedakan satu dengan lainnya. Hanya saja kita akan mendahulukan yang lebih darurat, itu menjadi prioritas untuk pertolongan pertama.</p> <p>Informan 2 : kebutuhan pasien menjadi tanggung jawab tenaga kesehatan untuk memberikan jalan keluar seperti pelayanannya, jadi ya kita adillah harus.</p> <p>Informan 3 : kita kan ada penanggung jawab mutu pelayanan dengan itu bisa dilihat “sudahkah adil dalam melayani setiap pasien?” dan untuk meningkatkan adil itu ya kita harus disiplin, setiap pegawai disiplin mengenai waktunya, pelayanannya.</p> <p>Informan 4 : Dalam memberikan keadilan pelayanan kita memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena keselamatan pasien adalah prioritas kita. untuk meningkatkan rasa adil itu ya dek kita tidak ada membedakan antara muda dan tua, hitam atau putih maupun terkait agamanya. Kita adil dalam melayani tidak memandang bulu.</p> <p>Informan 5 : ya dek meningkatkan adil dengan cara kita bersikap baik, melayani</p>

		dengan baik semua kita berikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar pasien juga merasa nyaman tidak ada dibanding-bandingkan dengan pasien lainnya.
14.	Apakah ibu sudah merasa adil dalam penempatan jabatan dengan latar pendidikan yang berbeda dan pembagian program?	<p>Informan 1 : Menurut saya, sebagai kepala Puskesmas saya sudah adil dalam pembagian program kepada masing-masing pegawai di Puskesmas teladan sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Dalam persoalan penempatan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya itu kembali ke pihak dinas kesehatan yang tidak memberikan dengan latar pendidikan tersebut dipuskesmas ini.</p> <p>Informan 2 : dikatakan adil sekali tidak ya, karena kita tidak ada yang lulusan tata usaha jadi saya sebagai dokter mengambil alih disini, ya saya harap secepat mungkin untuk dinas kesehatan menempatkan pegawai yang sesuai dengan KTU di puskesmas ini.</p> <p>Informan 3 : yang saya lihat dan saya jalani sebagai penanggung jawab SDM di puskesmas kita mengusahakan seadil mungkin dalam pembagian program merata, jika ada yang dabel tugasnya itu kemungkinan dipercayakan oleh kapus untuk mengelola program tersebut karena kemampuan pegawai tersebut dan mengenai tidak sesuai antara pendidikan dan jabatan itu hanya tinggal beberapa lagi yang posisinya belum sesuai dan kita sudah mengusahakan kepada pihak dinkes untuk segera menempatkan dengan latar pendidikan yang dibutuhkan dipuskesmas.</p> <p>Informan 4 : sudah adil</p> <p>Informan 5 : kalau saya ya merasa adil saya tetapi kurang efisien dengan mengemban 3 posisi atau memegang program yang lebih banyak dari yang lainnya. hanya saja saya akan membagi waktu untuk setiap programnya. Memang lebih baik jika program atau tugas tidak diberikan diluar batas porsinya.</p>
15.	Apakah dalam pelatihan bapak/ibu sudah mendapatkan sesuai dengan kemampuan?	Informan 1 : sudah, biasanya sudah kan ini kita belum ada pelatihan, ada pun pelatihan dua bulan lalu itu untuk gawat kedaruratan khusus perawat itu yang

		<p>berbayar bukan dari dinas kesehatan yang gratis. Dan dibayar dari puskesmas, dari situ aja adil sebenarnya yakan.</p> <p>Informan 2 : sudah ya, pasti lah ya sesuai</p> <p>Informan 3 : sudah, kita selalu mengirim yang sesuai dengan latar pendidikan dan programnya. Pernah terjadi yah, ada pelatihan dari dinas tetapi kita bingung siapa yang bisa mengikuti pelatihan tersebut dan terjadilah perbedaan pelatihan dan pendidikan hanya mengandalkan saran dari dinkes untuk siapa yang bisa mengikuti pelatihan tersebut.</p> <p>Informan 4 : iyah dek, pelatihan itu dilihat juga untuk pelatihan apa yang mengikuti sesuai dengan programnya atau pendidikan si pegawai itu, seperti saya itu di percayakan menjadi ketua mutu pelayanan nanti saya mendapatkan pelatihan mengenai tersebut</p> <p>Informan 5 : biasanya pelatihan itu diberikan dengan yang sesuai program yang dia pegang</p>
16.	<p>Bagaimana bpk/ibu meningkatkan rasa respek kepada pasien yang memiliki sifat tidak sabaran ?</p>	<p>Informan 1 : itu yah dari kita nya lah ya lebih dapat mengontrol apalagi kita ini memiliki suku yang berbeda-beda intonasinya yang selalu tinggi dan berhadapan dengan yang lembut kan kiranya membentak dia yakan padahal memang seperti itu, tetapi biasanya mereka saling membantu temannya lainnya menjelaskan dan menenangkan. Dan pegawai nya akan saya tangani juga untuk bagaimana dia bersikap atau menanganinya.</p> <p>Informan 2 : lebih sabar lagi lah ya, namanya juga yang kita temui itu berbagai macam usia, ras suku jadi yah sesuaikan saja.</p> <p>Informan 3 : memang sebenarnya respons kita ke pasien adalah hal yang penting untuk meningkatkan kemauan pasien untuk berobat kembali disini. Untuk menghadapi seperti itu yah jika tidak bisa diatasi sendiri alihkan ke pegawai atau temannya serti itulah dek, saling membantu.</p> <p>Informan 4 : iyah ada pasti ada pasien</p>

		<p>yang tidak sabaran atau mereka jenuh menunggu antrian dan akhirnya membuat kericuhan, namun kita sebagai tenaga kesehatan yah sebijak-bijaknya lah dalam menangani seperti itu kita juga belajar mengenai melayani pasien dengan sapa senyum jadi pasien juga nyaman dengan pelayanan kita</p> <p>Informan 5 : sabar, dijelaskan kalau tidak bisa juga yah kita alihkan, itu memang menjadi kendala kepada pasien yang tidak sabaran sehingga dapat menimbulkan adu argumen antara pasien dan pegawai Puskesmas.</p>
17.	<p>Apakah ibu sudah merasa adil dan mendapatkan keadilan sebagai pegawai di puskesmas teladan ini ?</p>	<p>Informan 1 : saya sebagai kepala puskesmas kalau ditanya adil, sudah adil setiap pekerjaan dibagi dengan sesuai kemampuan dan merata. Dan di setiap pegawai itu ditekankan dalam kedisiplinannya, mengenai sikap kedisiplinan ini sudah ada aturan dari pemotongan pendapatan jika tidak disiplin selama menjalankan tugas di puskesmas. Sehingga kita mengusahakan adil di sumber daya manusia dan adil pada pasien.</p> <p>Informan 2 : Sudah lumayan adil, kita sebagai pegawai di Puskesmas yang memiliki program maupun jabatan akan mengerjakan porsi kita masing-masing.</p> <p>Informan 3 : Sudah adil, seperti dalam mengukur kedisiplinan, jika terdapat pegawai yang terlambat maka mendapatkan potongan pendapatan terlambat 1-5 menit 0.5% untuk perjam bertambah 1%. Potongan tersebut disamaratakan semua pihak pegawai di Puskesmas teladan. Dan akan diberikan ijin jika tidak mengganggu pekerjaan lainnya.</p> <p>Informan 4 : sudah, kita selama 14 hari masa kerja diberi kesempatan untuk mengisi daftar perilaku pegawai dan disitulah melihat adanya peningkatan dari kinerja kita maupun pelayanan kita. Jika mengenai adil dalam tugas setiap program yang kita emban tersebut diberikan dengan merata kepada semua pegawai maka akan</p>

		<p>adil-adil saja, memang setiap porsi pekerjaan berbeda-beda.</p> <p>Informan 5 : adil si tidak ya dek, karena dapat dilihat sekarang ibuk masih memegang 3 program, tetapi apakah sudah mendapatkan keadilan jawabannya ya sudah karena porsi program saya menghasilkan penghasilan yang besar juga walau capeknya dabel, dan kapus mengijinkan jika saya membutuhkan teman untuk menjalankan atau untuk turun lapangan mengenai suatu program itu diijinkan sehingga masalah tersebut menjadi selesai. Dengan catatan biasanya pegawai tersebut lagi tidak mengganggu pekerjaannya seperti itu.</p>
--	--	--



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## Lampiran 7 Dokumentasi penelitian



