

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Susua

4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan.

UPT Puskesmas Susua merupakan salah satu puskesmas yang ada dikecamatan susua. Didirikan pada tanggal 10 Februari 2019. Puskesmas Susua telah berkembang menjadi jangkauan Masyarakat dalam melakukan perawatan. Puskesmas Susua menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan merupakan salah satu tempat bertemunya pasien dan perawat yang berada di desa Sifalago Susua, Kecamatan Susua. Jumlah pegawai puskesmas Susua kurang lebih 30 orang Dimana diantaranya terdapat berbagai yang berbeda-beda bidan dan perawat.

Sejarah kehadiran Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan dimulai sebagai bagian dari inisiatif nasional untuk meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat di wilayah-wilayah yang tergolong sulit berkembang. Dengan mempertimbangkan kondisi kesehatan masyarakat yang sebagian besar memberikan kesejahteraan bagi masyarakat daerah atau wilayah kecamatan susua terutamanya, kesempatan bagi masyarakat untuk berobat yang bisa di jangkau, yang selama ini menjadi salah satu kendala utama dalam melakukan kesehatan. Kehadirannya membawa harapan baru bagi masyarakat lokal yang seringkali sulit memperoleh akses ke pembiayaan dari lembaga keuangan formal lainnya.

Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan menyediakan beberapa pelayanan yang dilakukan kepada Masyarakat, diantaranya:

1. Pelayanan Kesehatan umum

Pelayanan Kesehatan umum sebuah pemeriksaan Kesehatan dasar yang dilakukan kepada Masyarakat seperti pemeriksaan tensi darah, pemeriksaan fisik umum, dan memberikan obat-obatan untuk penyakit ringan seperti flu, demam, dan batuk.

2. Melayani persalinan

Puskesmas Susua menyediakan layanan persalinan untuk ibu yang menjalankan persalinan normal. Layanan yang diberikan ini meliputi pemantauan kontraksi yaitu memastikan kontraksi berlangsung dengan baik dan ibu dalam kondisi siap melahirkan, yang kedua bantuan persalinan, puskesmas memiliki tenaga medis terlatih (Bidan) yang siap membantu persalinan

3. Pelayanan Kesehatan usia produktif

Pelayana Kesehatan usia produktif merupakan pemeriksaan Kesehatan rutin untuk usia produktif, terutama untuk deteksi dini penyakit-penyakit yang dapat mempengaruhi produktifitas kerja seperti Diabetes.

Puskesmas Susua masih belum lengkap fasilitas yang mendukung keluhan Masyarakat seperti ketidak adanya Dokter, obat-obat yang masih kurang lengkap serta jumlah tenaga medis yang masih minim.

4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan

- a. Visi

Terwujudnya pelayanan kesehatan masyarakat yang berkualitas, terjangkau, dan berkesinambungan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Misi

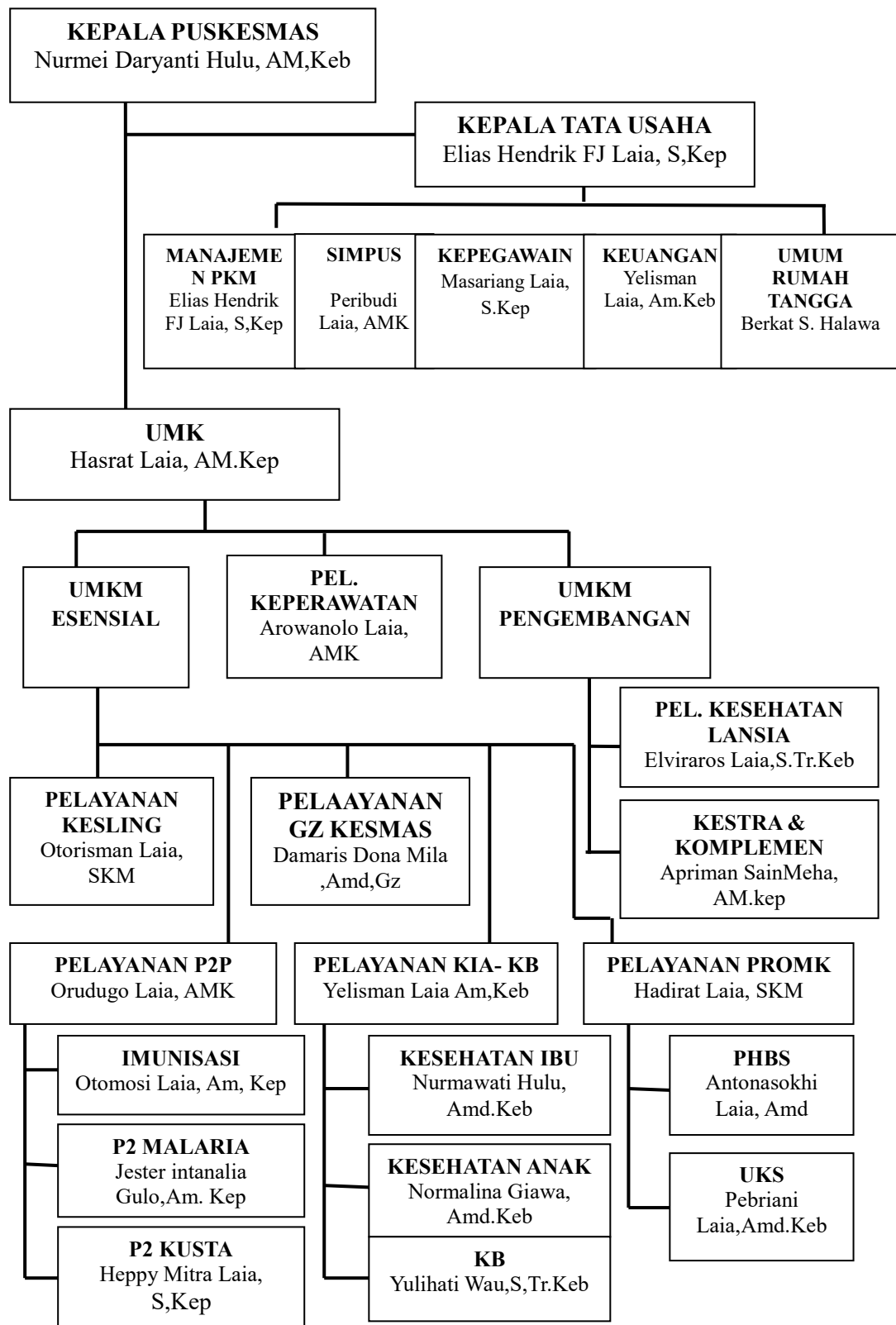
1. Memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang berkualitas

2. Meningkatkan kesehatan masyarakat
3. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi tenaga kesehatan
4. Memperluas akses pelayanan kesehatan

4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Susua

Struktur adalah suatu system atau pola yang terorganisir dan terstruktur, yang terdiri dari komponene-komponen yang saling terkait dan berinteraksi. Struktur dapat berupa struktur fisik, sosial, konsep, logis dan organisasi. Manfaat dari organisasi ini yaitu untuk membantu pengorganisasian, meningkatkan kejelasan, efesiansi, produktifitas serta membantu pengambilan keputusan. Menurut Siregar (2021), struktur organisasi merupakan sebuah system yang dipandang sebagai alat agar dapat mencapai tujuan Bersama dalam organisasi.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Puskesmas Susua



4.1.4 Karakteristik Informan Penelitian

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan, khususnya menjelaskan dan menganalisis Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan . Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada pimpinan dan pegawai di Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 10 orang yaitu. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN	JENIS KELAMIN	UMUR
1	Nurmeidaryanti Hulu S.Kep	Kepala Puskesmas	Perempuan	37 Tahun
2	Hadirat Laia, SKM	Pegawai Puskesmas	Laki – laki	29 Tahun
3	Hasrat laia, Amd.kep	Pegawai Puskesmas	Laki - Laki	32 Tahun
4	Heppy Mitra Laia, S.kep	Pegawai Puskesmas	Perempuan	26 Tahun
5	Otorisman Laia, SKM	Pegawai Puskesmas	Laki – Laki	28 Tahun
6	Bapak Eman Laia	Masyarakat	Laki – Laki	45 Tahun
7	Ibu Mawar Laia	Masyarakat	Perempuan	50 Tahun
8	Ibu Celsi Laia	Masyarakat	Perempuan	53 Tahun
9	Bapak Safir Laia	Masyarakat	Laki- Laki	39 Tahun
10	Ibu Lestari Laia	Masyarakat	Perempuan	42 Tahun

Sumber Olahan Penelitian 2025

4.1.5 Tujuan Evaluasi Kinerja Pegawai

Penelitian ini mengungkapkan bahwa evaluasi kinerja pegawai yang diterapkan di Puskesmas Susua memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan, kecepatan serta kenyamanan lingkungan. Kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan, kecepatan serta kenyamanan lingkungan ini sangat penting karena secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai atau pun tenaga medis dalam puskesmas tersebut. Dalam lingkungan kerja yang semakin kompetitif, evaluasi kinerja pegawai puskesmas sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan baik.

Kepala Puskesmas Susua, Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan mendukung dengan adanya evaluasi kinerja pegawai di puskesmas susua akan menjadi pertimbangan langsung kepada pegawai puskesmas dalam meningkatkan kinerja mereka. Tujuannya untuk menilai kinerja dan produktivitas, evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pegawai puskesmas telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan, evaluasi kinerja ini membantu untuk memastikan bahwa pegawai memberikan pelayanan yang optimal kepada Masyarakat, misalnya kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan, kecepatan serta kenyamanan lingkungan sekitar. Evaluasi Kinerja Pegawai ini diterapkan untuk memberikan peluang pengembangan dalam meningkatkan kinerja pegawai puskesmas.

4.2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan suatu karya tulis ilmiah yang mengandung informasi atau keterangan yang didapat selama melaksanakan kegiatan penelitian di lapangan. Informasi atau keterangan tersebut didapat melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan, observasi dan dokumentasi sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan objek penelitian

yang digunakan yaitu di Puskesmas Susua kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan Yang dimana penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Evaluasi Kinerja Pegawai di Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan. Untuk mengetahui Pelayanan Kepada Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 10 orang sebagai berikut:

4.2.1. Kualitas

Pelayanan Ketentuan jam kerja pegawai Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan dari hari Senin sampai dengan hari Kamis dimulai dari pukul 08.00 Wib sampai dengan 16.00 Wib, sedangkan untuk hari Jum'at pada pukul 08.00 Wib sampai dengan 15.00 Wib kemudian untuk hari Sabtu dimulai pada pukul 08.00 Wib sampai dengan 15.00 Wib.

Dari jam kerja diatas dapat kita lihat jam berapa saja tenaga medis beroperasi. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara kepada ibu kepala Puskesmas Susua (Nurmeidaryanti Hulu S.Kep) 10 Desember 2024 dengan pertanyaan, **Apakah Puskesmas Susua mempunyai strategi yang diterapkan untuk meningkatkan efesiensi waktu dan kecepatan penanganan pasien?** Dimana beliau mengatakan :

“Saya memahami bahwa waktu menunggu bisa menjadi hal menyebalkan oleh Masyarakat yang berobat, namun, kami berusaha untuk memberikan perhatian penuh kepada setiap pasien, kami menyadari bahwa keterlambatan dalam melayani pasien serta pengurusan administrasi yang terlalu lama menjadi salah satu kelalaian yang sering kami lakukan selama ini. Kami juga masih kekurangan tenaga medis serta pembagian jadwal shift atau pergantian jam kerja sehingga berpengaruh pada keterlambatan pelayanan kami kepada pasien”.

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan yang baru dengan jam dan tanggal yang sama, kepada ibu puskesmas dengan pertanyaan, **Bagaiman anda menanggapi keluhan Masyarakat**

yang merasa pelayanan terlalu lama, terutama saat antrian atau diruang tunggu? Dimana beliau mengatakan :

"Saya sebagai kepala puskesmas Susu ini telah menerapkan strategi-strategi yang salah satunya dapat membantu masyarakat dalam proses administrasi secara online. Jika sudah membuat janji dengan kami melalui online maka itulah yang kami dulukan tanganin. Namun dalam beberapa bulan ini banyak masyarakat yang tidak mengikuti strategi yang telah diinformasikan dari puskesmas, mereka mengabaikan informasi tersebut dan lebih suka datang langsung dan baru mengurus proses administrasi. Ketika mereka nanti sudah sampai di puskesmas dan proses administrasi lama, masyarakat atau pasien nanti sudah mulai gak senang dan menganggap pelayanan kami yang sangat lama. Namun meskipun begitu kami sebagai tenaga medis selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Seandainya mereka mengikuti arahan untuk mendaftar online maka dapat mengurangi antrean di loket dan mempercepat proses kedatangan pasien".

kami tenaga medis disini apabila masyarakat mengikuti prosedur itu kami dapat membagi waktu, dan tidak lagi mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat mengenai keterlambatan dalam penanganan proses administrasi, sehingga pemeriksaan nanti dapat dilakukan dengan efisiensi tepat waktu dan tidak ada waktu terbuang, serta menghindari kemacetan pasien pada waktu tertentu".

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan yang baru dengan jam dan tanggal yang sama, kepada ibu puskesmas dengan pertanyaan, **Bagaimana melakukan evaluasi kepada pegawai untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan kinerja mereka? Dimana beliau mengatakan :**

"Untuk pegawai saya selalu memantau kinerja pegawai apakah sudah sesuai dengan prosedur pekerjaan yang telah dibagi, serta berusaha untuk selalu memperhatikan mereka, memberikan pujian atas pencapaian tertentu dan memberikan saran untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan seperti kedisiplinan waktu yang masih kurang tepat, dan memberi mereka pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam melakukan tugas dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pasien yang berobat".

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan yang baru dengan jam dan tanggal yang sama, kepada ibu kepala puskesmas dengan pertanyaan, **Bagaimana menghadapi karyawan yang masih belum lagi datang tepat waktu? Dimana beliau mengatakan :**

"Untuk para tenaga medis yang ada di puskesmas ini yang sering datang terlambat memang salah satu masalah namun saya sebagai kepala puskesmas selalu mengevaluasi penyebab keterlambatan mereka, karena keterlambatan mereka ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang mau berobat. Saya juga sering memberikan teguran kepada pegawai yang terlambat supaya mereka

dapat disiplin waktu. Dengan Langkah-langkah ini diterapkan maka keterlambatan pegawai dapat berkurang”.

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan yang baru dengan jam dan tanggal yang sama, kepada ibu kepala puskesmas dengan pertanyaan, **Apa saja pelayanan yang ada di Puskesmas Susua Kecamatan Susua ini?** Dimana beliau mengatakan :

“Untuk terkait dengan pelayanan, puskesmas Susu ini hanya melayani pelayanan kesehatan umum, pelayanan anak dan ibu yang melakukan persalinan, pelayanan Kesehatan keluarga, pelayanan Kesehatan lingkungan, pelayanan darurat dan untuk pengambilan rujukan. Karena Puskesmas berfungsi untuk menyediakan akses untuk melakukan pengobatan dan mudah dijangkau oleh masyarakat”.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa masih kurangnya komunikasi dekat dan fleksibel tenaga medis terhadap pasien sehingga pasien tidak terlalu memperhatikan strategi-strategi yang diterapkan di puskesmas. Prosedur pengurusan administrasi melalui online, khususnya disektor Kesehatan, telah mendapatkan perhatian yang lebih besar, terutama menurut Irma Rahayu, pada tahun (Vol 1, No. 6 November 2021) tentang pengaruh digitalisasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan administrasi. Dia menekankan pentingnya digitalisasi untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi, termasuk dalam pelayanan di puskesmas dan fasilitas Kesehatan lainnya.

4.2.2 Kuantitas

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada ibu kepala puskesmas (Nurmeidayanti Hulu) 10 Desember 2024 dengan pertanyaan, **Bagaimana ibu menilai kuantitas pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai selama periode tertentu? Apakah target kuantitas terpenuhi?** Dimana beliau mengatakan bahwa :

“Kuantitas pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai selama periode tertentu dapat dinilai sangat baik. Pegawai telah menunjukkan kinerja optimal dalam memenuhi target kuantitas yang ditetapkan, dengan banyak tugas yang diselesaikan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki pemahaman yang baik tentang prioritas pekerjaan dan mampu bekerja dengan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Kesuksesan ini juga dapat dikaitkan dengan adanya sistem monitoring yang efektif dan komunikasi yang baik antar pasien atau masyarakat, sehingga target kuantitas selalu terpenuhi tanpa mengorbankan kualitas hasil kerja.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara dengan salah satu tenaga medis di Puskesmas Susua Bapak (Hasrat Laia A,md.kep) 10 Desember 2024 dengan pertanyaan, **Apakah waktu tunggu pasien sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?** Dimana beliau mengatakan bahwa :

“Sebenarnya waktu tunggu pasien masih belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, namun kami tetap berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien supaya tidak terlalu lama menunggu. Bagaimana kami bisa membagi waktu dengan jumlah tenaga medis yang masih terbatas sehingga berdampak pada pasien yang menunggu lama untuk melakukan pengobatan. Ditambah lagi apabila jumlah pasien pasien yang datang berobat melebihi kapasitas yang dapat diatanganan dalam sehari, terutama jika terjadi gangguan pasien pada jam-jam tertentu, sehingga dapat menyebabkan waktu tunggu lebih lama”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa puskesmas Susua masih berkurang tenaga medis. Sehingga mengenai keterlambatan waktu untuk menangani pasien bukan sepenuhnya salah dari tenaga medis namun kurangnya atau terbatasnya jumlah tenaga medis yang tersedia di puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan. Menurut Manajemen Pelayanan Kesehatan, (Vol. 24, no, 2, 2021) tentang “dampak kurangnya tenaga medis terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di puskesmas,” menyatakan manajemen kesehatan Suryani menjelaskan bahwa kurangnya tenaga medis, seperti dokter, perawat, atau bidan, di puskesmas dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu pasien, penurunan kualitas pelayanan, dan potensi beban yang lebih tinggi bagi tenaga medis yang ada. Hal ini dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan dan menyebabkan penanganan pasien menjadi lebih lambat serta kurang optimal.

4.2.3 Kendala

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada tenaga medis di puskesmas Susua bapak (Hadirat Laia, SKM) 10 Desember 2024 dengan pertanyaan, **Apakah kendala tenaga medis yang dapat mempengaruhi kurangnya kualitas pelayanan terhadap pasien di**

puskesmas Susu ini? Dan bagaimana menghadapi kendala yang muncul selama pelaksanaan tugas? Dimana beliau mengatakan bahw :

“Baik salah satu kendala kami sebagai tenaga medis di puskesmas Susu ini yaitu fasilitas atau peralatan medis yang masih kurang, keterbatasan sumber daya manusia serta jika rusak salah satu peralatan medis tidak diganti dengan secepat mungkin, sehingga ini menjadi kendala kami atau sering terjadi keterlambatan dalam menangani pasien. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, kami sebagai pegawai medis di Puskesmas ini perlu mengembangkan kemampuan manajerial, meningkatkan kolaborasi antar tim, serta Bersama-sama kami pegawai dan kepala puskesmas mencari solusi kreatif seperti pemanfaatan teknologi yang ada, serta peningkatan pelatihan yang lebih baik”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya penambahan tenaga medis serta melengkapi fasilitas atau peralatan medis sehingga pekerjaan untuk melayani pasien dapat berjalan dengan baik dan cepat. Menurut Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, (Vol. 10, No 2, 2021) tentang “Strategi Manajemen puskesmas untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan Kesehatan” yaitu mengenai manajemen rumah sakit, Ningsih menyatakan bahwa rumah sakit yang dilengkapi dengan fasilitas medis yang memadai, termasuk peralatan yang canggih dan lengkap, dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan mempercepat diagnosis serta pengobatan. Dengan fasilitas yang lengkap, proses pemeriksaan dan Tindakan medis dapat dilakukan dengan lebih efisien, sehingga pasien dapat segera mendapatkan perawatan yang diperlukan.

4.2.4 Kehadiran

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada pegawai puskesmas Susua Ibu (Heppy Mitra Laia, S.Kep) 10 Desember 2024 dengan pertanyaan, **Apakah ada staf administrasi hadir tepat waktu untuk memproses pendaftaran pasien dan dokumen lainnya?** Dimana beliau mengatakan bahwa :

“Memang kehadiran merupakan salah satu yang sangat penting untuk diterapkan di puskesmas ini, “sebenarnya kami bukan sengaja membuat pasien lama menunggu dan tidak nyaman. alasan pribadi saya sendiri mengapa terjadi hal-hal seperti itu karena, sarana dan prasarana dipuskesmas ini masih belum lengkap, kedua mengapa saya kadang terlambat tidak sesuai dengan jam kerja dikarenakan ketika kita sudah selesai melakukan pekerjaan yang berat atau tugas yang telah

diberikan diluar jam kerja, pimpinan tidak memberikan pujian, motivasi ataupun berupa penghargaan kepada kami, jadi bisa dibilang pimpinan kami kurang memperhatikan kami”.

“Kadang saya sendiri sering terlambat datang di puskesmas karena pekerjaan rumah. Apalagi yang sudah berkeluarga pasti ada saja halangannya, ditambah jarak puskesmas Susu ini jauh dari rumah saya sehingga membuat saya terlambat datang. Namun kami berusaha untuk tetap datang untuk melakukan pekerjaan walaupun kadang terlambat sehingga membuat para pasien marah sama kali ”.

Dari wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa masih perlu ditingkatkan manajemen waktu, dan pendekatan yang lebih fleksibel dalam penjadwalan pegawai puskesmas. Kehadiran keterlambatan di puskesmas dapat berdampak negative terhadap pelayanan Kesehatan, dan hal ini telah dibahas oleh berbagai ahli dibidang manajemen Kesehatan dan pelayanan public. Berdasarkan penelitian dan teori manajemen, beberapa dampak buruk akibat keterlambatan. Manajemen Pelayanan Kesehatan, (Vol. 24, no, 2, 2021) tentang “dampak kurangnya tenaga medis terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di puskesmas”, keterlambatan dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan mengganggu pengalaman pasien, terutama dalam kondisi yang membutuhkan respon cepat. Sedangkan menurut Sullivan & Decker (2014) dalam buku mereka menyatakan bahwa keterlambatan bisa berdampak lebih buruk dalam kasus darurat kesehatan masyarakat. Dalam penelitian mereka menyatakan focus pada manajemen Kesehatan, mereka menekankan pentingnya respons yang tepat waktu.

Secara keseluruhan, keterlambatan pegawai di puskesmas tidak hanya merugikan individu yang membutuhkan layanan, tetapi juga dapat mempengaruhi efektivitas system kesehata secara keseluruhan. Oleh karena itu, disiplin waktu sangat penting untuk menjaga kualitas dan efektivitas pelayanan di puskesmas.

4.2.5 Kemampuan

Kemampuan pelayanan juga sangat penting untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pengobatan. Peneliti melakukan

wawancara kepada pegawai di puskesmas Susua Bapak (Otorisman laia, SKM) 28 November 2024 dengan pertanyaan, mengenai kemampuan dalam menjalankan tugas. **Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan penanganan?** Dimana beliau mengatakan:

“Ya memang benar seorang tenaga medis harus memiliki kemampuan dalam menangani pasien yang butuh respon cepat. Kami semua selalu melakukan yang terbaik untuk merespon cepat terhadap pasien yang membutuhkan pengobatan darurat. Namun bagaimana kami bisa melakukan pekerjaan dengan cepat, sedangkan tenaga medis yang sudah disediakan dan yang sudah terlatih ataupun yang sudah banyak pengalaman di puskesmas ini tidak terlalu banyak atau masih kurang, sehingga memperlambat pekerjaan penanganan pasien yang membutuhkan petolongan darurat, karena kami harus menunggu dulu tenaga medis lain yang sudah berpengalaman menangani masalah pasien tersebut, ditambah lagi ketika pasien banyak yang datang pada hari itu yang juga sama-sama membutuhkan penanganan yang cepat. Apalagi fasilitas peralatan medis serta obat-obatan yang masih kurang, sehingga masalah ini menjadi kendala kami sebagai tenaga medis dalam merespon cepat pasien yang membutuhkan pengobatan”.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa masih banyak tenaga medis yang belum terlatih, sehingga membuat tenaga medis lain menunggu tenaga medis yang sudah terlatih untuk menangani masalah tersebut. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelatihan terhadap pegawai atau tenaga medis yang ada di puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan serta memberikan dukungan melalui monitoring, dimana tenaga medis yang sudah berpengalaman dapat membimbing rekan-rekannya yang masih belum banyak pengalaman sehingga pekerjaan nanti dapat terbantu dalam penanganan pasien yang membutuhkan.

Kemampuan dalam menangani pasien dengan cepat merupakan aspek penting dalam pelayanan Kesehatan, terutama di fasilitas Kesehatan seperti puskesmas. Menurut Jurna Kesehatan Masyarakat (Vol, 16, No 1, 2023) tentang “analisis kemampuan tenaga medis terhadap kualitas pelayanan pasien”, efisiensi dalam proses pelayanan Kesehatan sangat bergantung waktu pengelolaan dan sumber daya yang baik. Kemampuan tenaga medis untuk menangani pasien dengan cepat tidak hanya bergantung pada keterampilan klinis, tetapi juga pada kemampuan mereka untuk memprioritaskan pasien

berdasarkan tingkat keparahan kondisi medis. Penggunaan teknologi seperti rekam medis elektronik dan system triase yang baik, sangat membantu dalam mempercepat proses ini.

Selanjutnya pertanyaan- pertanyaan kepada pasien yang telah melakukan pengobatan di puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan. Bagaimana pelayanan yang dilakukan tenaga medis kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan standar atau masih belum.

4.2.6 Kondisi Pelayanan Kepada Masyarakat

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat atau pasien yang melakukan pengobatan di puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan atas nama (Ibu Celsi Laia) pada 11 Desember 2024) dengan pertanyaan, **Berapa lama waktu ibu menunggu untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Susua ini? dan apakah pelayanan di Puskesmas ini sudah memenuhi kebutuhan untuk ibu sendiri ataupun keluarga ibu?** Dimana beliau mengatakan bahwa :

“Saya sendiri kadang jenuh dengan pelayanan di puskesmas ini, mengapa saya katakan hal demikian, kadang ketika saya atau keluarga ingin berobat di puskesmas ini selalu kami menunggu lama dalam proses pengurusan administrasi, dikarenakan tenaga medis yang tidak datang tepat waktu di jam kerja yang sudah ditetapkan”.

“Kami nanti sengaja datang pagi-pagi untuk berobat dengan alasan tidak menunggu antrian lama, namun pada kenyataannya setelah sudah sampai di puskesmas, tidak ada tenaga medis yang sudah datang. Tidak hanya keluhan mengenai jam buka loket pendaftaran, adapun keluhan lain terkait kedisiplinan pegawai Puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan adalah mengenai petugas laboratorium yang tidak berada ditempat ketika jam kerja sedang berlangsung sehingga kami terpaksa menunggu kedatangan mereka. Bagaimana jika yang saya bawa di puskesmas ini sedang membutuhkan pertolongan cepat, apa yang saya lakukan sebagai masyarakat biasa yang tidak tahu menahu bagaimana menangani seseorang yang sedang sakit, ini dapat dikatakan mereka tidak disiplin waktu, membuat kami para masyarakat menunggu lama, akibatnya yang sakit semakin sakit dan yang menunggu menjadi sakit”.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat atau pasien yang melakukan pengobatan di puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan atas nama (Ibu Celsi Laia) pada tanggal sama 11 Desember 2024) dengan pertanyaan **Apakah pelayanan di**

Puskesmas ini sudah memenuhi kebutuhan untuk ibu sendiri ataupun keluarga ibu ? Dimana beliau mengatakan bahwa :

“Saya sendiri masih belum puas dengan tingkat pelayanan yang ada di puskesmas ini, mengapa saya katakan demikian, penanganan orang sakit di puskesmas ini menurut saya sangat lambat, terutama dalam proses pengurusan administrasi, ditambah lagi ketika banyak masyarakat yang ingin berobat pada hari itu, maka akan memakan waktu lama untuk saya sendiri atau keluarga yang ingin berobat”.

“Hal sejalan dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Angeraigo Laia yang mengatakan: “saya baru sekali ini berobat kesini karena anak saya batuk dan pilek bu, tadi sudah selesai diperiksa sama perawat tapi karena anak saya sudah beberapa minggu tidak kunjung sembuh makanya sekarang disuruh cek ke Laboratorium tapi malah petugasnya tidak ada, sudah tanya sama pegawai yang lain katanya lagi jemput anaknya sekolah. Padahal saya kesini diantar suami, ini mau buru-buru berangkat kerja”. Ya alangkah baiknya kalau petugas disini lebih tanggung jawab sama pekerjaannya ya bu, tidak main pergi gini aja. Kalau difikir bukan dia saja loh yang punya urusan kita juga”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa banyak kelalaian tenaga medis mengenai waktu, oleh karena itu kepala puskesmas perlu meningkatkan peraturan terutama dalam penjadwal kerja yang fleksibel dan membuat system absensi digital atau manual tujuannya untuk memantau kehadiran para tenaga medis sehingga terhindar dari kata terlambat. Dan untuk kepala puskesmas juga harus memperhatikan tenaga medis apa alasan mereka mengapa bisa terlambat datang dan kepada kaeyawan yang tepat waktu berikan umpan balik seperti peningkatan karir atau tambahan insentif, sehingga nantinya para karyawan semangat untuk melakukan kegiatan.

Menurut jurnal Kesehatan Masyarakat, (Vol, 14, No. 1, 2020) tantang “kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di ruamha sakit atau puskesmas”, dia menyatakan bahwa puskesmas yang tidak memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat atau pasien dapat menyebabkan berbagai dampak negative seperti salah satunya kehilangan kepercayaan, masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap puskesmas tersebut dan mencari pelayanan Kesehatan lain.

4.2.7 Sistem Mekanisme dan Prosedur

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat atas nama bapak Eman Laia (11 Desember 2024) dengan pertanyaan, **Apakah ada evaluasi atau pemantauan rutin terhadap penerapan prosedur pelayanan kepada masyarakat atau dengan keluarga bapak sendiri?** Dimana beliau mengatakan :

"Tentang pemantauan rutin kepada kami terhadap prosedur pelayanan kami masih belum paham, mengapa saya katakan hal demikian seperti dengan pengurusan administrasi melalui online. Kami para masyarakat kurang paham bagaimana cara melakukan pendaftaran pengurusan administrasi melalui online. Bagi yang sudah terbiasa tidak masalah untuk mereka mendaftar melalui online, sedangkan kami orangtua yang tidak bisa mengoperasikan yang namanya Hp bagaimana. Puskesmas Susua ini juga jarang sekali untuk melakukan sosialisasi mengenai perkembangan-perkembangan yang terjadi di puskesmas ini, sehingga kami masyarakat tidak mengerti ketika kami diarahkan untuk melakukan pengurusan administrasi melalui online, karena terlalu lama menunggu diloket pengantrian".

Dari wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa puskesmas Susua masih kurang melakukan sosialisai dan jalinan komunikasi kepada masyarakat sekitar, sehingga masyarakat mengalami kendala dalam pengurusan administrasi melalui online. Untuk itu puskesmas susua harus lebih lagi meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat sekitar supaya mereka dapat mengerti bagaimana mengurus administrasi melalui online sehingga pengantrian diloket berkurang. Menurut jurnal Kesehatan Masyarakat, (Vol, 15, No. 1, 2021) tentang "Sosialisasi Program Kesehatan Masyarakat" studi kasus di Indonesia. dia menyatakan bahwa pengurusan administrasi online dapat meningkatkan efesiensi suatu kelompok, karena memanfaatkan teknologi untuk mengotomatisasi berbagai proses administrasi. sehingga pengolahan data saat mengurus administrasi dapat selesai dengan cepat dan akurat.

4.2.8 Biaya/Tarif Pelayanan Kepada Masyarakat

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat atau pasien yang bernama bapak (Safir Laia) 11 Desember 2024 dengan pertanyaan, **Apakah di puskesmas Susua menerima**

pembayaran melalui BPJS kesehatan dan apakah ada potongan harga untuk pasien yang tidak memiliki asuransi? Apakah dengan adanya pembayaran melalui BPJS dapat membantu para bapak atau keluarga untuk melakukan pengobatan? Dimana beliau mengatakan :

“Di puskesmas Susua ini memang menerima pembayaran melalui BPJS dan itu mereka yang mempunyai kartu BPJS dan bagaimana kami yang belum mempunyai kartu BPJS harus membayar dengan uang kami sendiri. Terkait potongan harga kepada pasien yang tidak memiliki asuransi, tidak ada potongan ataupun pengurangan biaya, tetap berjalan sesuai dengan berapa biaya pengobatan. Inilah salah satu kendala kami. Ketika melakukan pengobatan, kami selalu mempertimbangkan dulu biayanya, apakah mampu atau tidak. Bagi yang sudah mempunyai kartu BPJS sangat membantu mereka dalam pengobatan sehingga mereka tidak mengeluarkan biaya yang begitu besar, dan kami yang tidak mempunyai kartu harus banyak berpikir untuk melakukan pengobatan yang berjangka panjang”.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa masyarakat mengalami kesulitan dalam tarif atau biaya yang diminta saat berobat khususnya yang tidak memiliki kartu BPJS Kesehatan, oleh karena itu perlu adanya pemerataan penerima BPJS kesehatan khususnya di Desa-desa supaya masyarakat dapat melakukan pengobatan. Menurut Sulistiyan (2019) mengatakan bahwa puskesmas perlu kerja sama dengan Lembaga sosial untuk membantu pengobatan masyarakat yang tidak mampu untuk tarif atau biaya yang ada di puskesmas.

4.2.9 Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Kepada Masyarakat

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat atau pasien yang bernama ibu (mawar Laia) 12 Desember 2024 dengan pertanyaan, **Apakah ada pelayanan khusus seperti pelayanan untuk lansia, ibu hamil serta anak? Dan apakah semua fasilitas sudah lengkap di Puskesmas Susua ini?** Dimana beliau mengatakan bahwa :

“Khusus di puskesmas Susua ini tidak ada yang namanya pelayanan khusus, atau pun ada dokter untuk setiap yang dilayani seperti lansia, ibu hamil dan anak. Disini semua mereka kerjakan, kenapa mereka semua yang kerjakan, karyawannya hanya itu-itu saja. Ditambah lagi fasilitas yang masih kurang seperti ruang tunggu yang masih kurang

memadai. Hal ini memperlambat pekerjaan para medis yang nantinya akan berdampak pada kami yang melakukan pengobatan. Kemarin saudara saya melahirkan disini, kami sekeluarga bosan menunggu lama karena dihari itu bukan hanya saudara saya juga yang melakukan persalinan tapi kami ada sekitar lima orang, namun apa yang terjadi penanganan sangat lambat karena kekurangan tenaga medis khususnya yang menangani persalinan ibu-ibu”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kekurangan karyawan atau tenaga medis khususnya yang menangani persalinan. Ketersediaan tenaga medis yang sudah terlatih dan berpengalaman masih belum banyak di puskesmas Susua menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun (2021) menyatakan bahwa setiap puskesmas harus memiliki dokter spesialis dan dokter umum yang dapat menangani pasien lansia, anak dan persalinan.

4.2.10 Waktu Penyelesaian Pelayanan Kepada Masyarakat.

Berikutnya wawancara yang dilakukan peneliti kepada ibu (Lestari Laia) 12 Desember 2024 dengan pertanyaan, **Apakah kekurangan tenaga Kesehatan dapat mempengaruhi waktu penyelesaian pengobatan? Dan apakah kurangnya ketersediaan fasilitas seperti obat-obatan dapat mempengaruhi waktu penyelesaian? Dimana beliau mengatakan :**

“Memang kekurangan tenaga Kesehatan sangat mempengaruhi keterlambatan dalam penanganan masyarakat, saya sering berobat disini, namun saya tetap menunggu lama, dikarenakan tidak ada staf khusus untuk pengurusan administrasi, ditambah lagi hari itu banyak pasien juga yang berobat. Akibat dari kurangnya tenaga medis dapat membuat waktu kami lama menunggu untuk ditangani. Mengenai obat-obatan pun yang ada di puskesmas ini masih kurang lengkap, kadang ada resep obat yang diarahkan dokter untuk diambil dan dibutuhkan cepat namun tidak tersedia di puskesmas tersebut, sehingga kami mencari ditempat lain”.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa puskesmas harus meningkatkan manajemen distribusi obat, transparansi dalam penyediaan layanan serta upaya untuk meningkatkan komunikasi antara pasien dengan tenaga medis agar pasien lebih dihargai dan dipahami oleh tenaga medis di puskesmas tersebut. menurut "Analisis Ketersediaan Obat di Puskesmas" (Jurnal

Kesehatan Masyarakat, Vol. 15, No. 1, 2021). tentang kelengkapan obat menyatakan bahwa terdapat masalah mengenai kekurangan obat di puskesmas di sebabkan karena masalah distribusi dan manajemen persediaan obat.

Sering kali kesalahan dalam perencanaan pengadaan atau masalah dalam rantai pasokan yang menyebabkan obat tidak tersedia diwaktu yang tepat. Sehingga beelum tercapainya kualitas pelayanan Kesehatan berkaitan dengan perlengkapan obat dan fasilitas fisik yang akan mengurangi mutu pelayanan Kesehatan. Hal tersebut sesuai dengan keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang kenyamanan lingkungan berupa fasilitas kelengkapan obat-obatan

4.3 Pembahasan

4.3.1 Evaluasi Kinerja Pegawai Di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan

Evaluasi kinerja pegawai di puskesmas kecamatan susua Kabupaten Nias selatan adalah proses penting untuk memastikan bahwa pegawai dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien atau masyarakat. Dalam hasil wawancara, terlihat bahwa kualitas kerja pegawai memberikan banyak hal positif. puskesmas susua dikenal ramah dan sigap dalam membantu pasien dan masyarakat. Respons positif dari pegawai menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih untuk mencapai standar yang lebih baik, seperti peningkatan kecepatan keluhan masyarakat baik administrasi. Hal ini penting agar setiap pasien atau masyarakat mendapatkan perhatian yang maksimal dan merasa dihargai.

Analisis Efektifitas Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai" hal ini tentang pelatihan berkelanjutan dan evaluasi berkala menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai. menurut (Supranto, 2011) Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah

terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi instansi penyedia jasa layanan kesehatan karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, yang diberikan sama kepadasemua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Masitohet al.,2019).

Evaluasi kuantitas pekerjaan yang diselesaikan juga menunjukkan bahwa pencapaian target sangat bergantung pada efisiensi kerja staf dan manajemen yang baik. Agar target kuantitas selalu tercapai, monitoring yang rutin, peningkatan koordinasi, dan evaluasi harus dilakukan untuk mendeteksi kendala yang mungkin muncul. Menurut Aguinis (2009) kinerja adalah tentang perilaku atau apa yang dihasilkan oleh karyawan atau hasil pekerjaan mereka. Salah satu kegiatan yang paling lazim dilakukan dalam organisasi adalah kinerja karyawan, yaitu bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan sesuatu pekerjaan atau peranan dalam organisasi. Kinerja memiliki dua karakteristik, pertama adalah perilaku kinerja dapat dinilai yang diartikan dengan beberapa perilaku yang dapat dinilai negatif, netral atau positif untuk keefektifan peran baik secara individu maupun organisasi. Kedua yaitu multidimensional yang diartikan memiliki beberapa macam perilaku dengan kemampuan membantu atau menghindari tujuan organisasi. Baik buruknya kinerja, ditentukan dari hal-hal yang terdapat didalam informasi pengetahuan, procedural pengetahuan serta motivation.

Pentingnya kehadiran dalam organisasi sangat berpengaruh dalam pekerjaan. Disiplin kerja adalah perilaku pegawai selalu berusaha melakukan semua pekerjaannya dengan baik dan mentaati semua peraturan yang ada di setiap perusahaan dan pegawai pun bersedia untuk menerima segala bentuk hukuman jika ia telah melanggar kewajiban yang sudah diberikan kepadanya. Menurut Anoraga (2009:46) mengatakan disiplin kerja merupakan proses dimana karyawan dilatih supaya karyawan bisa menyatukan hati dan pikirannya untuk bisa melakukan tugas atau pekerjaannya dengan baik dan bisa mentaati segala aturan atau tata tertib yang ada

Kemampuan merujuk pada potensi atau kapasitas individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan secara efektif. Kemampuan ini juga mencakup keterampilan, pengetahuan, serta sikap yang dimiliki oleh seorang pegawai yang mempengaruhi kinerjanya di tempat kerja. Menurut Anggraeni (2011), kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan realitas dengan arti bahwa pegawai yang memiliki kemampuan yang lebih tinggi maka akan mudah menjalankan suatu pekerjaan.

4.3.2 Pelayanan Kepada Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan

Pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan telah menjadi fokus utama dalam mendukung masyarakat, khususnya dalam melakukan pelayanan kesehatan terdekat. Komitmen kerja pegawai dalam mencapai tujuan puskesmas susua menunjukkan hasil yang beragam. Banyak pegawai yang menunjukkan keseriusan dan dedikasi dalam memberikan layanan yang baik kepada pasien dan masyarakat, sementara beberapa tantangan masih perlu diatasi agar semua pegawai dapat berkontribusi secara optimal. Pelayanan yang berkualitas membutuhkan kinerja sumber daya manusia yang baik (Asmi dan Haris, 2020). Kinerja

merupakan tingkat keberhasilan atau the degree of accomplishment yang mengacu pada evaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan memenuhi tujuan dan standar yang ditetapkan. Hal ini mencakup berbagai aspek yang menggambarkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem kesehatan. Beberapa indikator yang umum digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan kesehatan meliputi aksesibilitas, keamanan, efektivitas, efisiensi, kepuasan pasien, kesetaraan, serta kontinuitas perawatan. Hal tersebut tertuang dalam berbagai regulasi dan kebijakan Pemerintah yang kemudian digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan di berbagai sektor termasuk pelayanan kesehatan.

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. Bila pasien merasa puas setelah dirawat inap maka perlu upaya mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih ke rumah sakit lain (customer retention). Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit yang merupakan modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan loyal. Pasien loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas yang sama. Kepuasan pelanggan (pasien) terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui jasa (pelayanan kesehatan) yang diterima olehnya. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah selisih (gap) antara layanan yang diterima oleh pasien dengan harapan pasien pada layanan tersebut (Supriyanto, 2010).

Keberhasilan puskesmas susua kecamatan susua dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar perusahaan terlihat dari kemajuan yang dicapai dalam hal kecepatan respon dan komunikasi dengan pasien ataupun masyarakat. Namun, menurut hasil wawancara dengan beberapa masyarakat masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan menangani masyarakat keluhan masyarakat baik itu segi administrasi maupun lewat online. Penelitian oleh Fischer et al (2005) komunikasi yang di sesuaikan dengan kebutuhan, budaya, dan kondisi emosional pasien akan lebih mudah di terima dan di pahami. Oleh karena itu, Puskesmas susua terus melakukan perbaikan untuk memastikan bahwa semua pasien atau masyarakat merasa diperhatikan dan mendapatkan manfaat kesembuhan yang di lakukan.

Berdasarkan penelitian mengenai evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan menunjukan bahwa kinerja pegawai berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang di terima masyarakat. Beberapa faktor yang penghambat kinerja pegawai di dalam pelayanan masyarakat di Puskesmas Susua antaranya yaitu :

1. Kurangnya kompetensi sumber daya : kompetensi sumber daya seperti keterampilan, pengetahuan dan sikap pegawai, sangat berpengaruh pada kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut teori Puspitasari & bendesa (2016) Salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat tersebut yaitu kualitas pelayanan publik yang di terima. Kompetensi pegawai dalam bidang medis dan non medis menentukan seberapa baik pelayanan puskesmas susua dan peningkatan keterampilan pegawai akan menghasilkan pelayanan yang lebih efisien dan efektif
2. Kurangnya dukungan Kepemimpinan : Pemimpin dapat memotivasi pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif

manajemen yang efektif juga berperan dalam pengelolaan sumber daya dan pengawasan kerja. Menurut teori Dirham (2019) kepemimpinan yang efektif yaitu dengan memanfaatkan kerja sama dengan anggotanya untuk mencapai harapan organisasi dengan harapan pemimpin akan mendapatkan banyak bantuan baik dari segi pikiran, semangat dan tenaga dari para anggotanya dalam proses pendelegasian dan pemecahan masalah yang akan dihadapi. Kepala puskesmas susua harus meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai serta menciptakan budaya kerja yang lebih baik di puskesmas kecamatan susua kabupaten nias selatan .

3. Kuranya sarana dan prasarana : sarana dan prasarana yang memadai seperti peralatan medis yang lengkap dan kondisi bangunan sangat mendukung kelancaran tugas pegawai dalam memberikan pelayanan, dengan sarana dan prasarana yang memadai serta didukung dengan penciptaan lingkungan yang bersih, indah, rapi dan menyenangkan sehingga dapat memenuhi harapan atau kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien ataupun masyarakat setempat. Hal ini menurut teori Kotler (2000) yang menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. berdampak bagi puskesmas susua maupun pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan menjadi lebih cepat dan efektif karna dukungan fasilitas yang memadai.
4. Kuranya penilain evaluasi : penilain evaluasi kinerja pegawai sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga. Menurut teori mangkunegara (2016) mengemukakan evaluasi kinerja atau penilai prestasi kerja (performance appraisal), suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Evaluasi kinerja pegawai puskesmas susua sangat berpengaruh dalam

memperbaiki kualitas kerja dan seberapa efektif dan efisien pelayanan puskesmas .

5. Kurangnya kedisiplinan waktu : kurangnya kedisiplin mampu menciptakan individu yang dapat memahami serta dapat membedakan hal- hal yang harusnya dilakukan, wajib dilakukan, atau hal- hal yang seharusnya dilarang untuk dilakukan. Menurut Teori Sutrisno (2017) mengungkapkan bahwa disiplin kerja yakni perilaku seseorang yang menyesuaikan dengan peraturan, prosedur kerja yang berlaku atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan dari organisasi. Dalam evaluasi kinerja pegawai akan membantu manajemen puskesmas untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan merancang solusi yang dapat meningkatkan kedisiplinan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan.