



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI
BERDASARKAN PERSEPSI PETUGAS PUSKESMAS DAN
MASYARAKAT PADA PUSKESMAS SUKMAJAYA
KOTA DEPOK TAHUN 2009**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial
dalam bidang Ilmu Administrasi**

AGUNG SETIADI WIJAYA

NPM 0606055111


**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
DEPOK
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Agung Setiadi Wijaya

NPM : 0606055111

Tanda Tangan : 

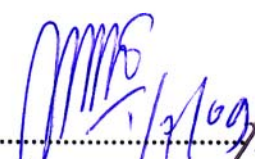
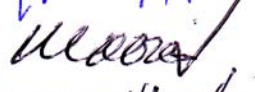
Tanggal : 23 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Agung Setiadi Wijaya
NPM : 0606055111
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Petugas Administrasi Berdasarkan Persepsi Petugas Puskesmas Dan Masyarakat Pada Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Eva Andayani, M.Si ()
Penguji Ahli : Drs. Mohammad Riduansyah, M.Si ()
Ketua Sidang : Dra. Rainingsih Hardjo, MA ()
Sekretaris Sidang : Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 23 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, selaku Dekan FISIP Universitas Indonesia;
- (2) Dr. Roy V. Salomo, M.Soc. Sc, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
- (3) Drs. Asrori, MA. FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
- (4) Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Program Sarjana Ekstensi FISIP UI;
- (5) Drs. Azis Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
- (6) Dra. Eva Andayani, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (7) Dra. Rainingsih Hardjo, MA, selaku Ketua Sidang Skripsi;
- (8) Drs. Mohammad Riduansyah, M.Si, selaku Penguji Ahli Sidang Skripsi;
- (9) Drs. H. Hardiono, Sp. BM, selaku PLT. Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian di Puskesmas Sukmajaya. Serta, seluruh staf Dinas Kesehatan Kota Depok terima kasih atas bantuannya;
- (10) Dr. Linda Patricia, MM, selaku Kepala Puskesmas Sukmajaya Kota Depok yang telah memberikan keleluasaan untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Sukmajaya. Serta, seluruh staf Puskesmas Sukmajaya terima kasih atas bantuannya;

- (11) Bapak Sudharmono, SE, Ibu Neneng Sumiati, SKM, Ibu Hidayati, Bapak Suyudi, Ibu Hj. Umi Sulamdari, Am. Keb, Ibu Sunarti dan Bapak Toni Irawan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (12) Kedua Orang tuaku dan dua Adik-adikku yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral serta doa-doa yang selalu dipanjatkan yang tak pernah berhenti mengalir;
- (13) Teman-teman seperjuanganku Dewi, Mba Shinta, Mba Tuti, Erika, Indah, Desi, Mia, Zaki, Awe dan kepada teman-teman administrasi negara ekstensi yang tidak dapat kami tuliskan satu per satu, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
- (14) Serta semua pihak lainnya yang tidak dapat saya tuliskan satu persatu namanya yang telah membantu penulis baik selama kuliah, penelitian hingga penulisan Skripsi ini;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Juni 2009
Penulis

Agung Setiadi Wijaya

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agung Setiadi Wijaya
NPM : 0606055111
Program Studi : Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

”Analisis Kinerja Petugas Administrasi Berdasarkan Persepsi Petugas Puskesmas Dan Masyarakat Pada Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 23 Juni 2009

Yang menyatakan



(Agung Setiadi Wijaya)

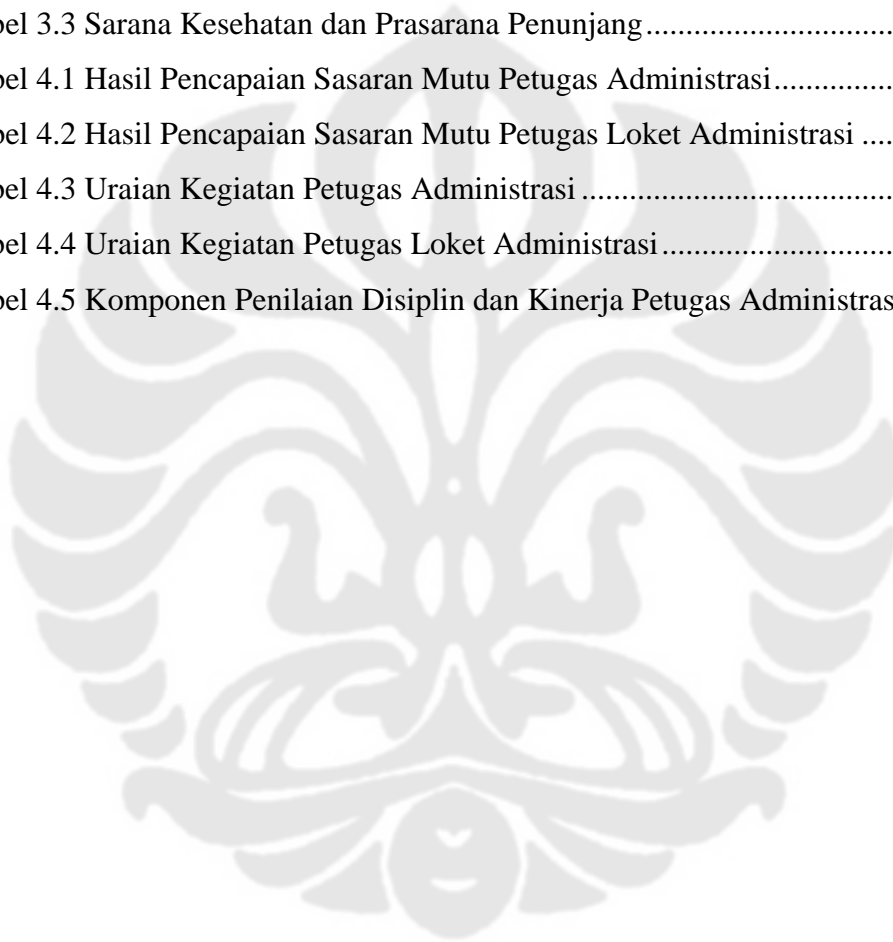
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK/ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Signifikansi Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN DAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Konstruksi Model Teoritis	17
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	17
2.2.2 Kinerja	20
2.2.3 Manajemen Kinerja	28
2.2.2 Persepsi	32
2.3 Operasionalisasi Konsep	35
3. METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Jenis/Tipe Penelitian.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Populasi dan Sampel.....	40
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 Batasan Penelitian.....	42
3.7 Keterbatasan Penelitian	42
3.8 Gambaran Umum Puskesmas Sukmajaya	43
3.8.1 Sejarah Singkat Puskesmas Sukmajaya	43
3.8.2 Visi dan Misi Puskesmas Sukmajaya	43

3.8.3 Struktur Organisasi Puskesmas Sukmajaya.....	44
3.8.4 Sumber Daya Manusia (SDM)	44
3.8.5 Sarana Kesehatan dan Prasarana Penunjang	45
3.8.6 Tugas Pokok dan Fungsi Petugas Administrasi	45
4. PEMBAHASAN	
4.1 Analisis kinerja petugas administrasi berdasarkan persepsi petugas puskesmas dan masyarakat yang dilihat dari berbagai dimensi kinerja ...	48
4.1.1 <i>Quality</i> Petugas Administrasi	49
4.1.2 <i>Quantity</i> Petugas Administrasi	59
4.1.3 <i>Timeliness</i> Petugas Administrasi	70
4.1.4 <i>Cost Effectiveness</i> Petugas Administrasi	73
4.1.5 <i>Need for Supervision</i> Petugas Administrasi	80
4.1.6 <i>Interpersonal Impact</i> Petugas Administrasi	83
4.2 Kendala yang dihadapi dalam Peningkatan Kinerja Petugas Administrasi	88
4.2.1 Kendala Teknis	88
4.2.2 Kendala non Teknis	89
5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran	92
DAFTAR REFERENSI	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Mekarjaya dan Kelurahan Tirtajaya	5
Tabel 2.1 Matrik Perbandingan Penelitian.....	15
Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep	35
Tabel 3.1 Wilayah Kerja Puskesmas Sukmajaya.....	43
Tabel 3.2 Data Kepegawaian Puskesmas Sukmajaya	44
Tabel 3.3 Sarana Kesehatan dan Prasarana Penunjang.....	45
Tabel 4.1 Hasil Pencapaian Sasaran Mutu Petugas Administrasi.....	52
Tabel 4.2 Hasil Pencapaian Sasaran Mutu Petugas Loker Administrasi	54
Tabel 4.3 Uraian Kegiatan Petugas Administrasi	63
Tabel 4.4 Uraian Kegiatan Petugas Loker Administrasi.....	64
Tabel 4.5 Komponen Penilaian Disiplin dan Kinerja Petugas Administrasi	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Umpan Balik 360 Derajat.....	21
Gambar 2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struktur Organisasi Puskesmas Sukmajaya
- Lampiran 2. Rekapitulasi Kunjungan Pasien Puskesmas Sukmajaya
- Lampiran 3. Denah Lokasi Puskesmas Sukmajaya
- Lampiran 4. Daftar Pemeliharaan Alat Puskesmas Sukmajaya
- Lampiran 5. Rekapitulasi Laporan Penyelesaian Pekerjaan
- Lampiran 6. Rekapitulasi Kehadiran Petugas Puskesmas Sukmajaya
- Lampiran 7. Pedoman Wawancara
- Lampiran 8. Hasil Wawancara

