

ABSTRAKSI

MARZUKI, Program Sarjana 1 (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep, **PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS** (Studi Di UPT Puskesmas Talango Kecamatan Talango Kabupaten Sumenep), dengan Dosen Pembimbing I Hadi Soetarto, dan Irma Irawati P, sebagai Dosen Pembimbing II

Kesehatan yang merupakan bagian integral pada kegiatan pelayanan publik. Dalam rangka memberikan pelayanan tersebut haruslah memiliki standar kinerja tersendiri, mengingat kinerja karyawan sangat berpengaruh erat terhadap organisasi dan pelayanan yang mereka berikan terhadap publik. Dalam faktanya pemberian pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Talango, sebagaimana pra penelitian, di objek penelitian masih belum menunjukkan adanya kinerja yang profesional dalam pelayanannya termasuk dalam pemberian tindakan yang kurang tepat

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah Bagaimanakah peningkatan kinerja pegawai dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan di UPT. Puskesmas Talango Kecamatan Talango Kabupaten Sumenep, sedangkan tujuan penelitian untuk mengetahui peningkatan kinerja pegawai dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan di UPT. Puskesmas Talango Kecamatan Talango Kabupaten Sumenep, yang menjadi fokus penelitian yaitu 1) Kedisiplinan, 2) Kreativitas, 3). Bekerja sama, dan 4) Tanggungjawab, Subjek penelitian ini informan kunci, utama dan pendukung, teknik pengumpulan data interview, observasi dan dokumentasi, dengan analisa data dengan pendekatan reduksi data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan Kinerja karyawan, dengan memberikan kedisiplinan jam kerja serta memberikan tindakan pelayanan dengan tepat waktu, serta kreativitas dalam melakukan tindakan maupun tanggungjawab pegawai sangat tinggi sampai pada pemulihan kesehatan termasuk juga kerja sama antar pegawai maupun kerja sama pasien dan keluarga sehingga memberikan kepuasan kepada pasien.

Kesimpulan menunjukkan kinerja karyawan UPT Puskesmas Talango dengan berdisiplin tinggi dan kreativitas yang tepat dalam bertindak maupun tanggungjawab atas pelayanannya serta kerja sama antar pegawai dan pasien, sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan.