

RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kinerja pegawai dalam menunjang keberhasilan program pelayanan publik, khususnya pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan di bidang kesehatan. Program POKAK (Pelayanan Online Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KIA) yang dijalankan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan bekerja sama dengan Disdukcapil Kabupaten Probolinggo, bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah pencatatan kelahiran bayi secara online. Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan berbagai kendala seperti kurangnya sosialisasi, tidak adanya petugas khusus, dan kesadaran masyarakat yang masih rendah.

Teori yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai adalah teori evaluasi menurut William Dunn (2018) dengan enam indikator: efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam mendukung keberhasilan program serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari staf pengelola program POKAK di ruang Rosella dan pasien yang pernah melahirkan di rumah sakit tersebut. Fokus penelitian yaitu pada evaluasi kinerja pegawai rumah sakit dalam melaksanakan layanan pencatatan akta kelahiran online berdasarkan enam indikator dari teori William Dunn.

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahap pengumpulan, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum program POKAK telah membantu mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran secara online, terutama dari sisi efektivitas dan efisiensi. Beberapa pasien merasa dimudahkan karena tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil dan dapat menerima dokumen langsung dari rumah sakit. Namun, dari sisi internal rumah sakit masih terdapat kendala seperti kurangnya tenaga khusus yang menangani POKAK.

Kata Kunci: Evaluasi, Kinerja Pegawai, Inovasi Pelayanan

SUMMARY

This research is motivated by the importance of employee performance in supporting the success of public service programs, particularly in population administration service innovations in the health sector. The POKAK (Online Family Card, Birth Certificate, and Child Health) program, implemented at Waluyo Jati Kraksaan Regional Hospital in collaboration with the Probolinggo Regency Population and Civil Registration Office, aims to accelerate and simplify online birth registration. However, its implementation has encountered various obstacles, such as a lack of outreach, the absence of specialized personnel, and low public awareness.

The theory used to evaluate employee performance is William Dunn's (2018) evaluation theory, with six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equality, responsiveness, and accuracy. This study focuses on determining the extent to which employee performance supports program success and identifying challenges faced in its implementation.

This study used a qualitative method with a descriptive approach at Waluyo Jati Kraksaan Regional General Hospital. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Informants in this study consisted of the POKAK program management staff in the Rosella ward and patients who had given birth at the hospital. The study focused on evaluating the performance of hospital staff in implementing online birth certificate registration services based on six indicators from William Dunn's theory.

Data analysis was conducted qualitatively through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the POKAK program has generally made it easier for people to obtain birth certificates online, particularly in terms of effectiveness and efficiency. Some patients felt it was easier because they no longer needed to visit the Civil Registration Office (Disdukcapil) and could receive documents directly from the hospital. However, internal challenges remain at the hospital, such as a lack of specialized personnel to handle POKAK.

Keywords: *Evaluation, Employee Performance, Service Innovation*