

KUALITAS PELAYANAN SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SUKADANA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Dodi Asyadi

Jurusan Administrasi Negara, STISIPOL Dharma Wacana, Metro

Tri Widodo

Jurusan Administrasi Negara, STISIPOL Dharma Wacana, Metro

Sigit Setioko

Jurusan Administrasi Negara, STISIPOL Dharma Wacana, Metro

*korespondensi: tri.widodo@stisipoldharmawacana.ac.id

Abstract

This public service is becoming increasingly important because it is always in touch with a public audience that has a diversity of interests and goals. This research was written with a descriptive qualitative approach. Data obtained through in-depth interviews, documentation data and observations. The results of the study, it can be concluded that the services of the general sub-division and staffing at Sukadana Hospital are: (1) Sometimes there are other employees who are less satisfied with the performance that has been given. (2) Being able to establish a sense of justice means that there is openness in providing services that do not discriminate and give treatment to individuals or groups of people in the same situation. (3) Can do with a fast, timely, pleasant and reliable time. (4) Economical and efficient efficient services can be reached with acceptable rates and taxes on all levels of employees in Sukadana Regional Hospital, East Lampung Regency.

Keywords: public service, employee performance

Abstrak

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Penelitian ini ditulis dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, data dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Sub Bagian Umum dan Pepegawaian di RSUD Sukadana yakni: (1) Terkadang terdapat pegawai yang lain kurang puas akan kinerja yang telah diberikan. (2) Dapat menjalin rasa keadilan artinya terdapat keterbukaan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan dan memberkan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama. (3) Dapat mengerjakan dengan waktu yang cepat, tepat waktu, menyenangkan dan dapat diandalkan. (4) Pelayanan yang efisien ekonomis dan efisien, dapat dijangkau dengan tarif dan pajak yang dapat diterima pada semua lapisan pegawai di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur.

Kata kunci: pelayanan publik, kinerja pegawai

Diterima tanggal : 25 Oktober 2018 | Revisi tanggal : 15 November 2018 | Disetujui tanggal : 28 November 2018

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Organisasi birokrasi yang adapemerintah merupakan organisasi

terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan jika non-pemerintah berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya, masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang

terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya (Sutopo dan Suryanto, 2009).

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit karena banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat.

Kemudian birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan dari pada sebagai agen pembaharu pembangunan serta mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel, dan responsif (Sutopo dan Suryanto, 2009).

Terminology kata “kualitas” dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang menghasilkan atau berkarya dengan segala kemampuannya untuk mendapatkan hasil yang baik, yang sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2004), Mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (fitness untuk digunakan). Definisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan menurut Sastrodiningrat (2002) dikemukakan bahwa pelayanan dalam suatu organisasi kerja identik dengan penjabaran tugas-tugas pegawai/pengurus yang berwenang dalam organisasi yang bersangkutan. Pelayanan berarti memberikan bantuan, penyediaan fasilitas, partisipasi, dan makna yang lain dari pemberian bantuan kepada orang lain kearah pencapaian tujuan.

Pengertian pelayanan publik sebagaimana yang diuraikan dalam Kep. MenPan No. 81/93 menyatakan bahwa

pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah/BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di Indonesia yang sedang mengalami masa perbaikan pelayanan publik, isu pelayanan publik menjadi sebuah pokok kajian yang mendapat perhatian dari banyak kalangan termasuk dibahas di level pembentukan Undang-Undang. Pada bulan Juni 2009 lalu, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk Pelayanan, biaya Pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Menurut Potter dalam Supriyono (2001), dikemukakan pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain: a). Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan harapan individu atau masyarakat; b). Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas; c). Dapat menjalin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama; d). Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudian, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi; e). Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat; f). Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Kualitas pelayanan primasebagaimana dikemukakan oleh Sinambela (2007) yaitu: 1). Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2).

Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3). Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisien dan efektivitas; 4). Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; 5). Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. 6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut paradigma *New Public Service* (NPS), menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik. Paradigma NPS memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan. Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warganegara dalam mendapatkan pelayanan publik. Paradigma NPS memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik.

Namun persoalannya sekarang, adakah semangat dari para aparatur birokrasi untuk tampil menempatkan dirinya secara prima, sebagai pelayanan masyarakat yang bersahaja dalam melaksanakan tugas pekerjaannya yang akuntabel, serta menjaga netralitas dan profesional dalam melaksanakan pengabdian. Indikator pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur negara memang tidak bisa dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur dari kriteria indikator pelayanan publik. Indikator

pelayanan terdiri dari lima dimensi yakni *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila program-programnya berjalan dengan baik dengan melihat kesederhanaan dari prosedur atau tata cara pelayanan, kejelasan dan kepastian dalam rincian biaya pelayanan, keamanan pelayanan, keterbukaan prosedur pelayanan, efisiensi pelayanan, ekonomis dalam penggunaan biaya pelayanan, keadilan yang merata dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSUD Sukadana terkadang terdapat masalah yakni tentang ketepatan waktu pelayanan, hal ini menimbulkan suatu permasalahan, dimana kenyataan dilapangan masih terdapat pegawai yang mendapat pelayanan kurang baik, harapan yang seharusnya adalah pegawai dapat naik pangkat atau golongan agar gaji yang diterima bertambah namun pada kenyataannya Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian terkadang lalai mengajukan kenaikan pangkat tersebut. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa masalah waktu pelayanan kepada pegawai merupakan masalah yang utama di tentukan di lokasi penelitian.

Pelayanan pada Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki beberapa kendala atau keluhan yang dirasakan oleh para pegawai mengenai pelayanan Sub. Bagian Umum dan kepegawaian yaitu adanya proses kenaikan pangkat, gaji berkala, mutasi pegawai, surat masuk dan keluar, dan izin cuti. Dengan demikian, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki kendala tentang data pegawai yang seharusnya sudah naik pangkat. Dengan keterbatasan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSUD Sukadana tidak adanya data yang valid untuk mengetahui kenaikan pangkat antar pegawai dan kenaikan gaji berkala, sehingga pegawai harus ingat waktu kapan ia naik pangkat atau kenaikan gaji berkala, dan Sub Bagian Umum harus menanyakan kepada yang bersangkutan agar persyaratan yang

diperlukan segera diajukan. Apabila proses kenaikan gaji berkala yang tidak tepat waktu, karena jika batas waktu pengajuan lewat maka gaji tidak dapat bertambah.

Selain itu, pengaturan surat masuk dan keluar dari dinas mau pun swasta yang tidak terdokumentasi dengan baik (tersusun rapi) sehingga dokumen yang ada bertumpuk dilemari dan dalam proses pencarian surat suit dilakukan. Adanya proses mutasi pegawai yang dirasa lambat karena dokumen tidak segera dikirim kepusat oleh pihak Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSUD Sukadana dan adanya proses pemberentian pegawai yang mendapatkan sanksi kurang tegas berupa surat peringatan karena masih terdapat rasa belas kasihan antara kerabat, sehingga banyak pegawai yang mengabaikan teguran dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Dari berbagai masalah yang terjadi diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang fenomena Kualitas Pelayanan Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukadana Kabupaten Lampung Timur.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis data primer yang didapatkan dari instansi terkait dan data sekunder yang didapatkan dari dokumen yang relevan dengan kebijakan tersebut. Adapun teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik yang disarankan oleh Miles dan Hubberman (2002) yang terdiri dari reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Untuk membatasi permasalahan maka penulis menetapkan empat fokus dalam makalah ini, yaitu tepat dan relevan, tersedia dan terjangkau, dapat diterima, ekonomi dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sedangkan asas-asas pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 diantaranya:

- a) Transparansi, yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua

pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Azas ini pada prinsipnya merupakan respon terhadap proses demokratisasi sehingga penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari pengendalian dan pengawasan masyarakat;

- b) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d) Partisipatif, yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.;
- e) Kesamaan, Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yakni pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka penetapan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti: (1) Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum; (2) Impres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. (3) Surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Intruksi Mendagri no.20/1996; (4) Surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98; Surat Menkowasbangpan

No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD/1999, yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan; (5) Kep. Menpan No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum; (6). Surat Edaran Dpdagri No. 100/757/OTDA tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Inimum, pada tahun 2002; (7) Kep. Manpan No : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; (8) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tepat dan Relevan

Pelayanan publik terkadang masih menampilkan perlakuan pelayanan yang berbeda berdasarkan status sosial. Pengguna layanan yang berstatus pejabat terkadang diperlakukan lebih istimewa daripada pengguna layanan yang berasal dari masyarakat biasa. Salah satu kriteria pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan tersebut dapat tepat dan relevan, dalam artian pelayanan harus mampu memenuhi preferensi harapan dan harapan individu atau pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukadana Kabupaten Lampung Timur, baik dari segi prosedur dan tata cara pelayanan, standar pelayanan yang harus diberikan dan sebagainya.

Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di RSUD Sukadana telah tepat dan relevan karena telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, terkadang terdapat pegawai yang lain kurang puas akan kinerja yang telah diberikan. Sehingga Sub Bagian Umum dan Kepegawaian selalu berkerja seoptimal mungkin untuk memenuhi preferensi harapan dan harapan individu atau pegawai yang ada di RSUD.

Tersedia dan Terjangkau

Tersedianya pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukadana Kabupaten Lampung Timur harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau

pegawai tanpa melihat prioritas yang utama. Dengan demikian tersedianya terjangkau kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan maksimal. Untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur dapat menjalin rasa keadilan artinya terdapat keterbukaan dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan dan memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

Dapat Diterima

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diterima oleh pelanggan (pegawai) yakni dari kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang staf yang bersangkutan kepada pegawai yang menerima pelayanan demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pegawai. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri.

Berdasarkan olah dan analisis data diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Sub bagian umum dan kepegawaian di RSUD Sukadana dapat diterima oleh para pegawai. Hal ini karena pelayanan yang diberikan Sub bagian umum dan kepegawaian di RSUD Sukadana memberikan kualitas kinerja yang optimal yakni dapat mengerjakan dengan waktu yang cepat, tepat waktu, menyenangkan dan dapat diandalkan.

Ekonomis dan Efisien

Adanya pelayanan yang ekonomis dan efisien dapat terciptanya kinerja pelayanan publik yang baik dan tidak efektifnya perangkat hukum dan perundang-undangan, tidak saja berakibat pada profit organization

tetapi juga pada non-profit organization, termasuk institusi pemerintah.

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, terutama dalam hal kinerja yang berkaitan dengan pelayanan publik selama ini dianggap kurang menerapkan prinsip, efisiensi, partisipasi, transparansi dan akuntabilitas publik. Kualitas pelayanan, kemudahan, keadilan, persamaan perlakuan di muka hukum menjadi kebutuhan publik yang amat mendesak.

Diketahui bahwa sub bagian umum dan kepegawaian di RSUD Sukadana, khususnya yang mendapatkan pelayanan dapat dikatakan efisien ekonomis dan efisien. Hal ini karena dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak yang dapat diterima pada semua lapisan pegawai di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Sub bagian umum dan kepegawaian di RSUD Sukadana yakni: (1) Terkadang terdapat pegawai yang lain kurang puas akan kinerja yang telah diberikan. (2) Dapat menjalin rasa keadilan artinya terdapat keterbukaan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan dan memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama. (3) Dapat mengerjakan dengan waktu yang cepat, tepat waktu, menyenangkan dan dapat diandalkan. (4) Pelayanan yang efisien ekonomis dan efisien, dapat dijangkau dengan tarif dan pajak yang dapat diterima pada semua lapisan pegawai di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur, maka disarankan kepada: (1) Pegawai Sub Bagian Umum dan Kepegawaian selalu berkerja seoptimal

untuk memenuhi preferensi harapan dan harapan individu atau pegawai yang ada di RSUD. (2) Pegawai RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur untuk mempermudah tatacara pelayanan, memperingan biaya kenaikan pangkat dan biaya foto kopi dan mempercepat proses administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Miles, M.B & Huberman, A.M. (2002). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Sinambela, L.P., dkk. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyono. (2001). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sutopo & Suryanto, A. (2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sastrodiningrat, Soebagio. 2002. *Perilaku Manusia Dalam Bekerja*. UT. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.