
**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PEGAWAI
DI WISMA RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG****OLEH :****DWISTA CAHRANI : 19.11.393****PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

The aim of this research is to determine and analyze the effectiveness of employees in providing services at the Wisma Dr. Central General Hospital. Mohammad Hoesin Palembang and to find out and analyze the factors supporting employee effectiveness in providing services at the Wisma Dr. Central General Hospital. Mohammad Hoesin Palembang.

This research was located at Wisma Dr. Central General Hospital. Mohammad Hoesin Palembang which was carried out for two months, using qualitative methods. The informants selected were based on a purposive sampling technique, namely 7 people. The data sources taken are primary data and secondary data. There are 3 methods used to collect data to obtain appropriate results, namely: In-depth interviews, Observations, and Documentation.

The research results found were that the orientation towards changes made by employees by participating in education, training and comparative studies was in the good category. Employees are motivated to take part in these activities to increase their knowledge and develop themselves. Service ethics demonstrated by service employees at Wisma Dr. Central General Hospital. Mohammad Hoesin Palembang has a fairly good category because the completion time is often neglected or not served on time even though the expected completion time is that service completion does not take a long time so it is hoped that the service provider will be willing to help and provide fast and accurate service to service users, with delivery information relating to service requirements clearly.

Keywords: *Analysis, Performance, and Service*

A. PENDAHULUAN**1. Latar Belakang**

Konsep Pelayanan Publik dalam PP No. 96 tahun 2012 menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Standar Pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyeleng-garaan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Artinya penyelenggara /pemerintah sebagai pihak yang melayani, mengayomi, dan memberdayakan lebih mendahulukan kepentingan masyarakatnya diatas kepentingannya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, baik itu pelayanan barang publik, Jasa publik dan pelayanan administratif.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh

aparatur negara/pemerintahan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir akhir ini merupakan salah satu sorotan yang di arahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus kepada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat.

Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus sesuatu yang diperlukan, saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia.

Ada kecenderungan ketidakadilan didalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong rendah akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus

meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas Pegawai maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Efektivitas merupakan suatu kondisi diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Menurut Mink (1993) mengemukakan pendapatnya bahwa individu yang memiliki efektivitas yang tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu diantaranya: (a) berorientasi pada prestasi, (b) memiliki percaya diri, (c) berpengendalian diri, (d) kompetensi.

Penilaian efektivitas bertujuan untuk menilai seberapa baik karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan untuk menjadi lebih baik di masa mendatang. Ini dilaksanakan dengan merujuk pada isi pekerjaan yang mereka lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai setiap aspek dari pekerjaan mereka (Rivai et.al, 2011)

Menurut Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang memiliki optimalisasi efektivitas pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung.

Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Adapun yang menjadi tugas dan tanggungjawab yang harus dilakukan adalah berupa pelayanan yang menawarkan suatu jasa dalam hal menyediakan tempat tinggal, yang

sifatnya sementara dan dalam waktu-waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukannya.

Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan tenaga-tenaga yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Namun yang terjadi seakan berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri, efektivitas ataupun pelayanan yang diberikan Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang belum dapat dikatakan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah ataupun sebagaimana mestinya, karena masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan yaitu masyarakat merasa dirugikan waktu dan materil.

Sehubungan dengan hal diatas, untuk menciptakan kesadaran pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan efektivitas pegawai, loyalitas dan disiplin yang tinggi bagi setiap pegawai. Dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila hasil yang dicapai benar terlaksana sesuai dengan rencana untuk mencapai hal tersebut, maka motivasi kerja pegawai sangat diperlukan dalam meningkatkan efektivitas pegawai tersebut.

Dalam hal ini sangat di perlukan penerapan efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi efektivitas untuk menjalankan setiap progam, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran (waktu), Efektivitas juga dimaknai bukan hanya ke arah pencapaian tujuan tetapi juga pencapaian moral yang baik dari seorang pegawai dan sebagai suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, terlepas dari pertimbangan efisiensi.

Demikian halnya pada Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang menerapkan kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan efektivitas pegawai belum maksimal, hal ini terlihat dari beberapa permasalahan yaitu tugas dan fungsi pada unit-unit organisasi belum terkoordinasi dan terintegrasi secara profesional, dan juga kelembagaan pemerintah yang kurang transparan, efektif, serta beberapa keluhan lain dari masyarakat juga berhubungan dengan proses pengurusan

administrasi yang memakan waktu yang cukup lama

Sehingga berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pegawai di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang"**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pegawai di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang ?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan Penelitian ini adalah: untuk mengetahui Bagaimanakah Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pegawai di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Penerapan

Menurut Wahab dalam van meter dan van horn (2008:65) Penerapan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan "Dalam hal ini, Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan".

Menurut Wahab (2008:45) Penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas maka penerapan mempunyai unsur yaitu program, kelompok atau target dan pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Supranto (2016:227) Pelayanan merupakan suatu efektivitas penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Moenir (dalam Pasolong 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler dalam Sampara (dalam Sinambela 2010:4) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Definisi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono Fandy, 2013), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pegawai Negeri Sipil antara lain Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum menurut Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar operasional prosedur, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. Produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan akan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkat-

kan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kepastian waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika). Lingkungan kerja yang tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang memadai, bersih dan rapi. Lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat ibadah, parkir, toilet.

4. Kompetensi Petugas

Pemberi Layanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Definisi Efektivitas Pegawai

Efektivitas Pegawai berhubungan dengan hasil yang telah ditentukan sebelumnya. Satu hal yang perlu digaris-bawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu, dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja juga dapat diartikan dengan hasil guna penekanan pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut.

Efektivitas pegawai adalah kemampuan untuk memilih tujuan tertentu dan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pegawai dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relative singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu.

Menurut Siagian (1996:19) Efektivitas pegawai yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan, dan bukan terutama menjawab tentang bagaimana cara melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut.

Pendapat lain di kemukakan oleh Handoko (1996:62) pegawai mampu mencapai efektivitas

apabila pegawai “menunjukkan kemampuan mengakumulasi pemilihan tujuan yang yang dilaksanakan dengan peralatan yang akan dipergunakan untuk melaksanakan tujuan tersebut sehingga pekerjaan tersebut terselenggara sebagaimana yang diharapkan”.

Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pegawai

Ada empat (4) faktor yang mempengaruhi efektivitas pegawai, di kemukakan oleh Richard M. Street (1980:9) sebagai berikut :

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mempengaruhi efektivitas kerja, karena karakteristik organisasi ini menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Yang dimaksud struktur organisasi adalah cara menempatkan manusia sebagai bagian dari pada suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola-pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan ini secara keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungan diantara pegawai dan kondisi kerja.

3. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para anggota merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku mereka lah yang dalam jangka tertentu akan memperlancar merintanginya tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan.

4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam mengkondisikan semua hal ada didalam organisasi. Kebijakan dan praktek manajemen ini harus memperhatikan juga unsur manusia sebagai individu yang memiliki perbedaan bukan hanya mementingkan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

Maka dari uraian di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dari teori yang disampaikan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pegawai tidak hanya berasal dari diri pegawai tersebut melainkan dari banyak faktor yaitu, seperti dorongan ataupun bimbingan orang lain bahkan fasilitas yang mendukung pekerjaan seorang pegawai.

Indikator Efektivitas Pegawai

Adapun indikator-indikator efektivitas pegawai menurut Siagian adalah

1. Standar waktu yang telah ditentukan (tepat waktu)
2. Hasil pekerjaan yang di capai (tepat sasaran)
3. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (tepat guna).

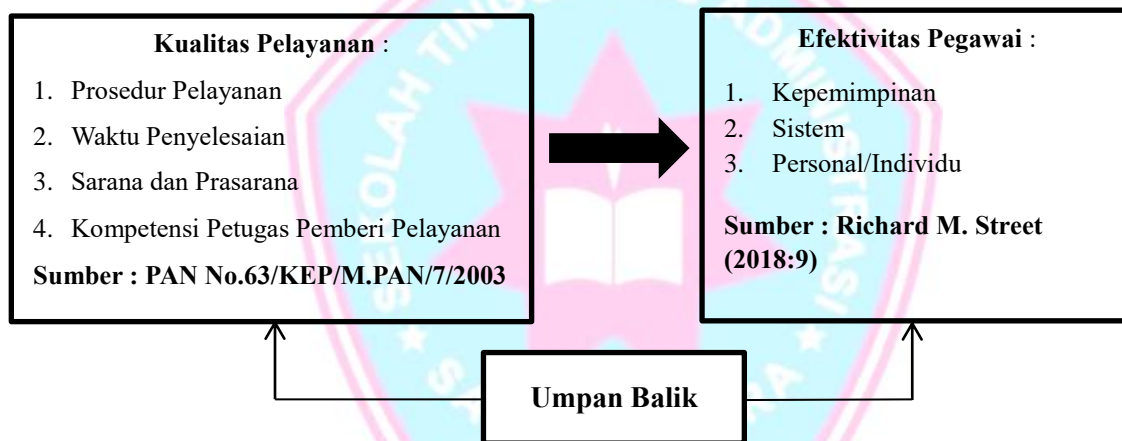
Menurut Amstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.
2. Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja organisasi
3. Faktor personal/individu, meliputi pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

Kerangka berpikir

Kerangka berfikir adalah kejelasan hubungan antar konsep yang dirumuskan dengan teori yang disusun, serangkaian penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek pembahasan.

Gambar Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2023

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dibahas dalam usulan penelitian ini dan berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam usulan penelitian ini adalah berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskripsi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara.

Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang

berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang menggambarkan suatu fenomena melalui deskripsi dalam bentuk kalimat dan bahasa yang menggunakan metode alamiah.

Definisi Konsep

Menurut Singarimbun (2008:33), Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian,



keadaan, kelompok atau individu yang menjadi perhatian ilmu sosial. Untuk menghindari batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep, guna menghindari adanya salah pengertian, maka definisi konsep yang dipakai dalam penelitian ini. Adapun penelitian yang dilakukan penulis terdiri dari 2 konsep yaitu :

1. Kualitas Pelayanan adalah Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
2. Efektivitas pegawai yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada

bilamana tugas tersebut diselesaikan, dan bukan terutama menjawab tentang bagaimana cara melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut.

Definisi Operasional

Operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana konsep dalam pembahasan penulisan beberapa opsi maka penulisan memberikan kelebihan. Untuk memperjelas dalam pengumpulan data yang ada didalam penelitian merupakan data primer dan data sekunder sebagai berikut:

Adanya definisi operasional tersebut berarti terdapatnya indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel Definisi Operasional

No	Konsep	Indikator
1	Kualitas Pelayanan Sumber : PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003	1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian 3. Sarana dan Prasarana 4. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
2	Efektivitas Pegawai Sumber : Richard M. Street (2018:9)	1. Kepemimpinan 2. Sistem 3. Individu/Personal

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek

penelitian (Bungin 2007:76). Informan dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang ditempuh peneliti agar data atau informasi dapat diperoleh Bungin (2010:107).

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Penanggung Jawab Unit Bisnis Wisma RSMH	1 orang
2	Quality Control Wisma RSMH	1 orang
3	Staff di Wisma RSMH	2 orang
4	Masyarakat	3 orang
	Jumlah	7 orang

Sumber : Diolah Peneliti

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data merupakan data yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2011:224).

Untuk memperoleh data dan informasi, keterangan-keterangan dan data-data yang diperlukan, penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data melalui pengamatan dan

pengideraan, mengumpulkan data tidak akan diperoleh dibelakang meja tetapi harus terjun kelapangan, organisasi dan komunitas data yang observasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, prilaku, tindakan dan keseluruhan interaksi antar manusia.

2. Wawancara

Menurut Kriyantono (2020:289) wawancara dalam riset kualitatif, dapat juga disebut sebagai wawancara mendalam (depth interview) atau wawancara intesif (intensive interview) dan kebanyakan tidak berstruktur. Wawancara dalam riset kualitatif dilakukan dengan tujuan

untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam

3. Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui buku-buku ilmiah, tulisan, karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

Teknik Analisis Data

Menurut Arikunto (2008:213) analisa data deskriptif kualitatif di gambarkan dengan kata-kata atau kalimat di pisah-pisah menurut kategori untuk mendapatkan kesimpulan.

Berdasarkan hal tersebut, maka analisa data dalam penelitian ini akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, perumusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan serta transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan selama pengumpulan data berlangsung terjadi tahap reduksi, selanjutnya reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan sampai laporan akhir tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan alur yang penting dan berada pada urutan kedua dari ketiga masalah pembatasan suatu "penyajian" sebagai sekumpulan informasi yang tersusun berkemungkinan adanya penarikan kesimpulan penarikan Tindakan.

3. Keabsahan Data

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan meliputi : *Credibility* (kredibilitas), *Transferability* (Transferabilitas), *Dependability* (Dependabilitas), *Confirmability* (Konfirmabilitas).

4. Penarikan Kesimpulan.

Setelah melakukan reduksi data dan penyajian data langkah yang terakhir di lakukan peneliti adalah dapat mengambil kesimpulan. Kesimpulan tersebut merupakan pokok permasalahan yang di teliti di Wisma Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menguraikan hasil wawancara kepada informan di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang, dalam uraian ini terdapat dua konsep dalam penelitian ini yaitu konsep penerapan kualitas pelayanan dan konsep efektivitas pegawai.

Konsep kualitas pelayanan terdiri dari 4 indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. sedangkan pada konsep efektivitas pegawai terdiri dari 3 indikator yaitu kepemimpinan, system, dan personal/individu.

Konsep Kualitas Pelayanan

Berikut adalah uraian pada Kualitas Pelayanan yang terdiri dari empat indikator yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Terkait dengan prosedur pelayanan pada Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang, dari hasil penelusuran wawancara terungkap bahwa prosedur yang dilakukan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan informasi yang didapatkan dari pelayanan sangat jelas.

Hasil wawancara dengan informan diatas penulis observasi dan telaah dokumen menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pada di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang lebih mudah karena penjelasan detail dari petugas pelayanan sekalipun publikasi tersebut di dapatkan pada saat hendak melakukan pengurusan, untuk itu prosedur pelayanan dapat dikategorikan sangat baik.

2. Waktu Penyelesaian

Secara spesifik waktu pelayanan yaitu dimulainya aktifitas pelayanan dan waktu penerimaan produk pelayanan. Khusus waktu dimulainya aktifitas pelayanan, dari hasil penelusuran data wawancara terungkap bahwa pelayanan di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang tidak mulai tepat pada waktunya, yang disebabkan oleh keterlambatan atau ketidakhadiran

Pegawai yang secara khusus bertanggungjawab atas jenis layanan.

Hasil wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan dapat dipahami bahwa terkait waktu pelayanan, masyarakat seringkali tidak dilayani tepat waktu sehingga mempunyai kategori kurang baik.

3. Sarana dan Prasarana

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pemberian pelayanan yang sifatnya sudah sepenuhnya memadai untuk kondisi layanan saat ini yang dilihat dari proses pelayanan. Akan tetapi sarana dan prasarana pendukung telah berada dalam kondisi yang cukup memadai, yang dilihat dari bangunan fisik kantor yang baru, tempat parkir dan toilet yang dapat digunakan.

4. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah beberapa orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah.

Tuntutan kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti kompetensi petugas pelayanan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat serta ahli dalam penggunaan alat bantu seperti laptop dan computer serta alat bantu lainnya, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Hasil wawancara dengan informan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kompetensi petugas pelayanan dinilai memiliki kategori baik karena mereka cukup tanggap, teliti dan terampil dalam melayani masyarakat.

Konsep Efektivitas Pegawai

Berikut adalah hasil wawancara kepada informan pada konsep efektivitas yang terdiri dari lima indikator yaitu sebagai berikut :

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Pemimpin memiliki tugas menyelami kebutuhan-kebutuhan kelompok dan keinginan

kelompok. Dari keinginan itu dapat dipetik keinginan realistis yang dapat dicapai. Selanjutnya, pemimpin harus meyakinkan kelompok mengenai apa yang menjadi keinginan realistis dan mana yang sebenarnya merupakan khayalan. Tugas pemimpin tersebut akan berhasil dengan baik apabila setiap pemimpin memahami akan tugas yang harus dilaksanakannya. Oleh sebab itu kepemimpinan akan tampak dalam proses dimana seseorang mengarahkan, membimbing, mempengaruhi dan atau menguasai pikiran-pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain.

Untuk keberhasilan dalam pencapaian suatu tujuan diperlukan seorang pemimpin yang profesional, dimana ia memahami akan tugas dan kewajibannya sebagai seorang pemimpin, serta melaksanakan peranannya sebagai seorang pemimpin. Kemampuan personal adalah kombinasi antara potensi sejak pemimpin dilahirkan ke dunia sebagai manusia dan faktor pendidikan yang ia dapatkan. Jika seseorang lahir dengan kemampuan dasar kepemimpinan, ia akan lebih hebat jika mendapatkan perlakuan edukatif dari lingkungan, jika tidak, ia hanya akan menjadi pemimpin yang biasa dan standar. Sebaliknya jika manusia lahir tidak dengan potensi kepemimpinan namun mendapatkan perlakuan edukatif dari lingkungannya akan menjadi pemimpin dengan kemampuan yang standar pula. Dengan demikian antara potensi bawaan dan perlakuan edukatif lingkungan adalah dua hal tidak terpisahkan yang sangat menentukan hebatnya seorang pemimpin.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan dalam konsep meningkatkan efektivitas pegawai di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang pada indikator Kepemimpinan, peneliti

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kepemimpinan yang dibangun oleh atasan kepada bawahan belum maksimal sehingga kinerja pegawai kurang efektif dalam memberikan pelayanan di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang pada indikator kualitas berjalan dengan baik. Pengaruh pimpinan saatlah berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan, dimana hubungan kerjasama pimpinan harus baik dengan bawahan, sehingga terciptanya suasana kerja yang membuat bawahan merasa aman, tentram, dan meningkat dalam memberikan pelayanan.

2. Sistem

Sistem manajemen dalam sebuah organisasi secara umum dapat didefinisikan sebagai

sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen yang saling bekerja sama atau dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai tujuan. Sedangkan informasi merupakan hasil dari pengolahan suatu data sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Dari defenisi tersebut dapat dikatakan suatu manajemen atau organisasi dapat bekerja secara optimal dengan adanya sistem yang baik untuk menunjang tercapainya tujuan dari suatu manajemen ataupun organisasi. Kinerja setiap orang atau pegawai juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.

Pengorganisasian dimaksud untuk member kejelasan bagi setiap orang tentang sarana yang harus di capai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut, setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas. Demikian juga penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksud untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi juga di pandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan sistem informasi manajemen di dalam suatu organisasi, antara lain penanggung jawab tidak paham proses bisnis perusahaan ataupun kerumitan dari sebuah organisasi, tidak mengenali proses yang dapat menurun nilainya bila standarisasi dipaksakan, tidak mencapainya kesepakatan desain dan tujuan organisasi sebelum memutuskan untuk menerapkan sistem informasi yang ada dalam organisasi.

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sistem kerjasama yang dilakukan sudah cukup maksimal cuma terkadang masih terhambat pada sarana dan prasarana yang ada, disamping itu sistem kerja yang dibangun sudah terlihat baik meskipun kinerja pegawai belum efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Personal/Individu

Dalam suatu organisasi, sumberdaya manusia merupakan aset yang sangat penting dan berpengaruh terhadap berjalannya roda organisasi. Dunia bisnis sekarang dituntut untuk menciptakan kinerja pegawai yang tinggi dalam rangka pengembangan organisasi harus mampu

membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya.

Keberhasilan organisasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah personal atau individu, karena personal merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi. Oleh karena itu faktor personal mempunyai peran penting dalam mengembangkan roda organisasi dimana dia mampu berpikir kreatif dan inovatif ditunjang dengan SDM yang memadai.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam pencapaian suatu hasil kerja yang dilakukan oleh setiap personal yang ada dalam menyelesaikan masalah yang ada belum efektif dalam meningkatkan pelayanan karena terlihat dari kinerja pegawai atau SDM yang kurang mendukung dan keterampilan yang dimiliki belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pembahasan

Sejumlah temuan yang telah diuraikan sebelumnya dari data lapangan diatas telah memberikan gambaran yang lengkap terkait proses dan aktivitas pelayanan surat administrasi penginapan di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang, hal tersebut untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas Pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan. Dari deskripsi hasil penelitian terkait tujuan tersebut di dapatkan bahwa dari kualitas pelayanan dapat disimpulkan sudah memuaskan guna tercapainya predikat pelayanan prima. Berdasarkan deskripsi pelayanan pada isma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang dapat diuraikan hasil capaian sebagai berikut:

- a. Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum, yang meliputi;
 1. Prosedur pelayanan yang dilakukan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan informasi yang didapatkan dari pelayanan sangat jelas yang secara otomatis akan mempermudah proses pelayanan;
 2. Waktu penyelesaian seringkali terbelakal atau tidak dilayani tepat waktu padahal waktu penyelesaian yang diharapkan yaitu penyelesaian layanan yang tidak memakan waktu lama sehingga diharapkan kemauan pemberi layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas, membiarkan pengguna layanan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan,

3. Sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya alat bantu maksimal seperti laptop/komputer yang masih kurang bagi penyelenggara layanan dan tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, tidak adanya tersedia tempat duduk serta ruang tunggu khusus dan meja/tempat untuk menulis pengunjung,
4. Kompetensi petugas pelayanan dinilai cukup baik karena tanggap, teliti dan terampil dalam melayani dengan berdasar regulasi dalam memberikan pelayanan akan tetapi keahlian pegawai di Kantor Kecamatan Tallo masih sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan dalam hal ini kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya. Kemampuan sumber daya pegawai yang masih sangat terbatas otomatis akan sedikit menghambat proses pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena standard operating procedure tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektifitas pegawai di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang, yaitu Efektivitas pelayanan pegawai yang berkualitas, Ketepatan, Keramahan, Kecepatan, dan Kenyamanan.
2. Faktor Pendukung yang mempengaruhi efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan di Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang yaitu faktor intern yang terdiri dari orientasi terhadap perubahan, insentif, semangat kerjasama, dan evaluasi dan perencanaan. sedangkan faktor ekstern terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

2. Saran

Adapun hal-hal yang perlu disarankan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik Wisma Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan, pelatihan dan studi banding yang diikuti pegawai secara terus menerus sehingga kemampuan pegawai dapat terus ditingkakan.
2. Kerjasama dan koordinasi yang baik seharusnya diciptakan guna terwujudnya pelayanan yang prima.
3. Sarana dan prasarana yang memadai wajib disediakan untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai agar lebih cepat dan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas.

F. DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto dkk. 2012. Reformasi Birokrasi

Publik di Indonesia. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Burhan, Bungin, 2010 Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Kencana Prenama Media Group. Jakarta

Hasmini, Andi Rasyid Pananrangi, & Syamsuddin Maldun. 2021. Kebijakan Pemerintah & Program Keluarga Harapan. Pusaka Almada: Gowa

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta.

Ruslam Ahmadi. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.

Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung

Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Yulianthi, Juharni, & Nurkaidah. 2022. Kebijakan Stabilitas Harga Pangan Studi Pasar Tradisional Sentral Pangkep. Pusaka Almada: Gowa

Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negeri Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. PP No. 96 tahun 2012