

Jurnal Administrasi Negara

Volume 24 No. 3

Desember 2018

Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Public Service Innovation “Motor Pelayanan Lorong Ta” at Rappocini District Office Of Makassar City
Mutiara Pratiwi dan Alam Tauhid

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Complaint Handling Officer (CHO) di Unit Kerja Call Center Telkomsel Makassar

Factors That Influence The Performance Of Complaint Handling Officer (CHO) In The Working Unit Call Center Telkomsel Makassar

Usman Tamrin, Halim dan Syarif Ahmad

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

Quality Analysis of Health Services in Syekh Yusuf Regional Hospital Radiology Department Gowa Regency
Hasmawati, Najmi Kamariah dan Alam Tauhid Syukur

Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar

Health Service Quality in Accident and Emergency Department Regional Public Hospital Makassar City
Yunita Gobel, Wahidin, dan Muttaqin

Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar

Analysis of Employee Performance in PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cendrawasih Makassar Branch
Gadis Ayu Putri Gayatri, Amir Imbaruddin, Muttaqin



**STIA LAN
MAKASSAR**

Jurnal Administrasi Negara	Volume 24	Nomor 3	Hal. 139-199	Makassar Desember 2018	p-ISSN: 1410 – 8399	e-ISSN: 2615 – 3424
----------------------------------	-----------	---------	--------------	------------------------------	------------------------	------------------------

Jurnal Administrasi Negara

Volume 24 Nomor 3
Desember 2018

p-ISSN: 1410 – 8399
e-ISSN: 2615 – 3424

Susunan Redaksi

(The Composition of The Editorial)

- Pengarah
(Adviser) : Prof. Amir Imbaruddin, MDA.,Ph.D.
- Penanggung jawab
(Officially Incharge) : Prof. Amir Imbaruddin, MDA.,Ph.D.
- Dewan Penyunting
(Board of Editors)
Editor :
: Dr. Frida Chairunisa, M.Si.
: Dr. Halim.,SH.,MH.
: Dr. Alam Tauhid Syukur, S.Sos., M.Si
- Asisten Editor :
: Bachtiar Rezkiawan Narwis, SE
: Dr. Wahyu Nurdiansyah Nurdin, S.Sos.,M.Si,
: Nur Arkam, SE.,M.Si.
: Erwin Musdah, S.IP.,M.IP.
: Eljihad Akbari Syukriah Mathory, S.MB.,MM.
: Ilima Fitri Azmi, S.Pd.,M.Si.
- Tata Letak dan Sampul
(Layout and Cover) : Anhar Dana Putra, S.Psi.,M.Psi.T.
- Sekretariat dan Tim IT : Yulfiani Faisal, SE
: Cahaya Ayu Miftasari, ST

Alamat (Address)

Redaksi Jurnal Administrasi Negara

STIA LAN Makassar

Jl.A.P.Pettarani No.61 Kota Makassar,

Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia.

Telpon : (0411) 455949

Website : www.journal.stialanmakassar.ac.id

e-mail : jan@stialanmakassar.ac.id

ARTIKEL YANG DIMUAT DALAM JURNAL ADMINISTRASI NEGARA
TIDAK MEWAKILI PANDANGAN RESMI STIA LAN MAKASSAR

Jurnal Administrasi Negara

Volume 24 Nomor 3
Desember 2018

p-ISSN: 1410 – 8399
e-ISSN: 2615 – 3424

DAFTAR ISI

Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Public Service Innovation “Motor Pelayanan Lorong Ta” at Rappocini District Office of Makassar City

Mutiara Pratiwi dan Alam Tauhid Syukur..... 139-148

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Complaint Handling Officer (CHO) di Unit Kerja Call Center Telkomsel Makassar

Factors That Influence the Performance Of Complaint Handling Officer (CHO) in The Working Unit Call Center Telkomsel Makassar

Usman Tamrin, Halim dan Syarif Ahmad 149-160

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

Quality Analysis of Health Services in Syekh Yusuf Regional Hospital Radiology Department Gowa Regency

Hasmawati, Najmi Kamariah dan Alam Tauhid Syukur..... 161-176

Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar

Health Service Quality in Accident and Emergency Department Regional Public Hospital Makassar City

Yunita Gobel, Wahidin, dan Muttaqin.....177-188

Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar

Analysis of Employee Performance in PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cendrawasih Makassar Branch

Gadis Ayu Putri Gayatri, Amir Imbaruddin, Muttaqin.....189-199

SALAM REDAKSI

Pembaca yang terhormat,

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas terbitnya Jurnal Administrasi Negara edisi Desember 2018. Pada edisi ini, Jurnal Administrasi Negara tampil dengan format penulisan yang mengikuti standar penerbitan jurnal yang telah ditetapkan dalam Peraturan dan Pedoman Akreditasi Terbitan Berkala Ilmiah yang termuat dalam Peraturan Menteri di bidang Pendidikan dan peraturan pelaksanaannya.

Sebagaimana edisi sebelumnya, redaksi berharap tulisan-tulisan yang dimuat benar-benar memenuhi standar yang telah ditetapkan tersebut sehingga kualitas publikasi tulisan dalam Jurnal Administrasi Negara dapat terjamin tingkat keilmiahannya, orisinalitas, dan prosedurnya. Dengan demikian, bolak-balik koreksi tulisan antara mitra bebestari dan dewan redaksi dengan kontributor tulisan menjadi tidak terhindarkan. Hal ini tentunya akan bermanfaat pula bagi para kontributor tulisan sebagai proses pembelajaran untuk mulai menyesuaikan diri dengan standar dan mekanisme yang berlaku secara nasional maupun internasional.

Terima kasih redaksi sampaikan kepada Mutiara Pratiwi dan Alam Tauhid Syukur; Usman Tamrin, Halim dan Syarif Ahmad; Hasmawati, Najmi Kamariah dan Alam Tauhid Syukur; Yunita Gobel, Wahidin, dan Muttaqin; serta Gadis Ayu Putri Gayatri, Amir Imbaruddin, Muttaqin yang dengan sabar telah berupaya keras memperbaiki tulisannya sesuai koreksi dari pihak mitra bebestari dan dewan penyunting. Terima kasih juga redaksi sampaikan kepada pihak STIA-LAN Makassar yang tetap mendukung dari segi biaya bahkan mendorong profesionalisme dan objektivitas dalam penerbitan ini.

Pada kesempatan ini pula redaksi mengundang para calon kontributor yang ingin mempublikasikan hasil penelitiannya untuk segera mengirimkan tulisannya kepada redaksi. Akhir kata, semoga publikasi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, para kontributor, dan bangsa Indonesia. Salam Inovasi.

Redaksi Jurnal Administrasi Negara

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK “MOTOR PELAYANAN LORONG TA” PADA KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR*****PUBLIC SERVICE INNOVATION “MOTOR PELAYANAN LORONG TA” AT RAPPOCCINI DISTRICT OFFICE OF MAKASSAR CITY*****Mutiara Pratiwi¹ dan Alam Tauhid Syukur²**¹Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
email: pratiwimutiara918@gmail.com²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar
email: alamtauhidsyukur@yahoo.com**Abstrak**

Inovasi merupakan kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi. Tanpa inovasi organisasi tidak akan berkembang, Inovasi ini dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif, sumber data meliputi data yang diperoleh dari dokumen, wawancara dengan informan penelitian yang berjumlah 8 orang yang berasal dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo dan masyarakat pengguna layanan yang mewakili. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo belum memberikan manfaat lebih kepada pengguna layanan, dikarenakan budaya, kondisi lokal, dan tingkat pendidikan masyarakat Kota Palopo yang belum siap terhadap perubahan teknologi. Oleh karena itu, dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan penerapan Inovasi layanan online, pemerintah perlu mengadakan workshop Sistem Perizinan online bagi pengguna layanan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Inovasi Pelayanan Online**Abstract**

Innovation is the key to success in an organization. Without organizational innovation will not develop, this innovation is intended to improve the performance of public services. Therefore, this study aims to find out and analyze the Licensing Administration Management Information System Innovation in the Investment Office and Integrated Services One Door of Palopo City. The research method used in this study uses qualitative research methods, with a descriptive approach, data sources include data obtained from documents, interviews with research informants totaling 8 people from the Investment Service and One Stop Services of Palopo City and service users. representing. The results showed that the Administration Management Management Information System Innovation applied in the Investment Service and Integrated Services of One Door of Palopo City had not provided more benefits to service users, due to the culture, local conditions, and education level of the people of Palopo City who were not ready for technological change. Therefore, in order to optimize the utilization of the implementation of online service innovations, the government needs to hold an online licensing system workshop for service users.

Keywords: Innovation, Service, Online Service Innovation

PENDAHULUAN

Salah satu kecamatan di Kota Makassar yang mampu bersaing dalam melakukan sebuah perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Kantor Kecamatan Rappocini, yakni menghadirkan sebuah inovasi dalam rangka memperbaiki pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini melalui program Motor Pelayanan Lorong Ta'.

Dalam hal mengenai bentuk Inovasi Pelayanan Publik, program Motor Pelayanan Lorong Ta' menerapkan mekanisme jemput bola, yang merupakan suatu inovasi pelayanan yang langsung berhubungan kepada masyarakat dengan hanya menghubungi *call center* kecamatan atau kelurahan yang berada di wilayah kecamatan rappocini, maka petugas pelayanan akan langsung menuju ke rumah/alamat warga tersebut. Pelayanan langsung ke rumah (Motor Pelayanan Lorong ta') juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima layanan baik yang terkendala dengan waktu ataupun berbagai aktivitas yang tidak memungkinkan masyarakat datang langsung ke kantor lurah ataupun ke kantor kecamatan Rappocini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik studi kasus

Motor Pelayanan Lorong Ta' pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang ada dalam penyelenggaraan inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta', dan apakah pelayanan ini sudah sejalan dengan nilai/norma pelayanan publik yang berkualitas (cepat, tepat, akurat, nyaman dan tidak diskriminatif) yang dimana pelayanan ini harus mengedepankan ketepatan waktu dan kenyamanan masyarakat. Dengan beberapa perbaikan dan penyempurnaan inovasi ini diharapkan bisa menjadi proyek percontohan (*pilot project*) untuk pengembangan pelayanan administrasi di semua kecamatan di kota Makassar, sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih baik dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Waktu penelitian dimulai yaitu dari April 2018 sampai Mei 2018. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan telaah dokumen. Prosedur pengolahan data dilakukan dimana Data yang terkumpul pada dasarnya masih merupakan data

mentah. Data ini nanti di telaah dokumen dan wawancara melalui observasi langsung yang terkait dengan Inovasi Pelayanan Motor Pelayanan Lorong Ta'. Karena penelitian ini sifatnya kualitatif maka dipergunakan teknik analisa data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono 2009) yang meliputi siklus reduksi data, data gambar, dan verifikasi lanjut yang dilakukan secara simultan.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan pengamatan peneliti tentang Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Motor Pelayanan Lorong Ta' Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, sedikit berbeda dengan prinsip-prinsip yang telah dijelaskan oleh beberapa para ahli karena pihak dari Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar masih belum konsisten dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga pada saat penjemputan berkas banyak masyarakat yang mengeluh atas keterlambatan dari pihak motor pelayanan lorong ta'.

Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif, yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau

mungkin dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Dilihat dari aspek keuntungan relatif berdasarkan nilai ekonomisnya yaitu biaya penyelenggaraan Motor Pelayanan Lorong Ta' sudah di back up oleh APBD melalui SKPD kita di kecamatan sehingga biaya pelayanan ini tidak dibebankan kepada warga yang ingin menggunakan Motor Pelayanan Lorong Ta'. Kami juga memberikan arahan kepada driver untuk tidak meminta pungli atau pungutan-pungutan kepada masyarakat. Kami menghimbau kepada driver agar menolak jika ada masyarakat yang memberikan imbalan, tetapi kalau memang masyarakatnya sendiri merasa sangat terbantu dengan pelayanan kami dan bersikeras ingin memberikan imbalan, mau bagaimana lagi silahkan diterima tapi sebaiknya ditolak dulu.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar 16 April 2018).

“Dari aspek keuntungan relatif masyarakat merasa dimudahkan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya datang ke kantor, sehingga pelayanan jadi lebih mudah, efektif dan praktis. (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Semua motor pelayanan lorong ta' disini tidak ada bayaran, semua gratis. Tidak ada sepeserpun yang kita ambil dari masyarakat itupun perintah langsung dari bapak camat rappocini.” (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

Kesesuaian

Aspek kesesuaian nilai yaitu Suatu inovasi harus sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat atau lingkungan kerjanya. Selain nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat, juga sesuai dengan nilai-nilai dalam organisasi yang akan menerapkan suatu inovasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Dari aspek kesesuaian nilai Inovasi Motor Pelayanan Lorong ta’ ini sudah sesuai dengan norma pelayanan publik karena kami pihak kecamatan memang sangat menegaskan setiap pelayanan pelayanan yang ada harus cepat, dan tepat waktu.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Dari segi kesesuaian sejauh ini sudah sesuai karena sudah banyak masyarakat yang menggunakan Motor Pelayanan Lorong Ta’ sebagai pilihannya.” (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Belum dikatakan cepat karena disini drivernya hanya satu setiap kelurahan seperti saya yang melayani daerah kelurahan kassi kassi kadang hanya bisa melayani 10 sampai 16 masyarakat per hari sedangkan permintaan masyarakat kadang sampai lebih dari itu.” (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar 17 April, 2018).

“Dilihat dari aspek kesesuaian kebutuhan sejauh ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena tujuan kami memang untuk

memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.” (Hamri Haiya Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Selanjutnya berdasarkan aspek kesesuaian kebutuhan selama ada Motor Pelayanan Lorong Ta’ ini kami bersyukur kebutuhan-kebutuhan masyarakat bisa kami mudahkan. (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Sangat menjawab karena masalah berkas seperti KK, KTP itu langsung diantarkan. (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

Kerumitan

Kerumitan ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Kemudian dilihat dari aspek kerumitan, prosedur Motor Pelayanan Lorong Ta’ mudah dimengerti masyarakat cuma menelvon ke nomor call center yang disediakan untuk setiap kelurahan, ada kami pajang di ruang pelayanan dan di website kecamatan.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Selanjutnya dilihat dari aspek kerumitan prosedurnya tidak ada kerumitan sama sekali prosedurnya mudah dimengerti oleh masyarakat. (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan

Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

Prosedurnya sangat sangat mudah dimengerti karena masyarakat tinggal menelvon ke call center yang telah disediakan. (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

Kemungkinan Dicoba

Triabilitas (*Triability*), yaitu dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diuji cobakan atau triabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (*setting*) sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Berdasarkan aspek kemungkinan dicoba dilihat dari kemampuan inovasi dalam menarik perhatian masyarakat. Motor Pelayanan Lorong Ta’ ini tidak dipungut biaya sepersepun sehingga masyarakat banyak yang tertarik dan lebih memilih untuk menggunakan inovasi ini.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Kita menghimbau kepada driver agar tepat waktu ketika memberikan pelayanan sehingga masyarakat jadi lebih puas dan selalu tertarik menggunakan inovasi ini.” (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Berdasarkan aspek kemungkinan dicoba dari segi kemampuan inovasi sangat menarik menarik. Karena inovasi ini di kecamatan lain tidak ada cuma yang ada di kecamatan Rappocini saja dan masyarakat di kecamatan lain pernah bilang kenapa di kecamatan saya tidak ada.” (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

Kemudahan diamati

Kemudahan diamati, yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau kelompok orang tersebut mengadopsi. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Berdasarkan aspek kemudahan diamati sudah dapat diterima dengan baik, dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan inovasi ini sebagai pilihannya.” (Hamri Haiya, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Sejauh ini program tersebut sudah diterima masyarakat dengan baik.” (Ismail Abdullah, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 16 April 2018).

“Selanjutnya dari aspek kemudahan diamati sejauh ini program Inovasi

Motor Pelayanan Lorong Ta' sudah diterima masyarakat dengan baik.” (Dede, Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, 17 April 2018).

PEMBAHASAN

Motor Pelayanan Lorong Ta' adalah salah satu bentuk inovasi pelayanan yang prosedurnya terbilang sangat mudah. Di setiap motor pelayanan lorong ta' telah tercantum nomor call center masing-masing kelurahan. Dengan persyaratan yang mudah seperti ini membuat masyarakat lebih tertarik dan merasa termudahkan untuk menggunakan inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta'.

Sejauh ini, masyarakat tidak pernah terkendala dengan prosedur yang ada karena prosedurnya sangat mudah untuk semua kalangan masyarakat. Namun dibalik prosedur yang sangat mudah hal yang menjadi masalah sampai saat ini menyangkut Motor Pelayanan Lorong Ta' yakni masalah ketepatan waktu. Banyak masyarakat yang masih mengeluh karena masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan ini. *Driver* nya juga merasa lelah karena setiap harinya harus melayani hanya 10 dari 20 lebih permintaan masyarakat. Dari wawancara yang dilakukan peneliti pihak kecamatan memberikan pernyataan yang berbeda dengan masyarakat. Pihak kecamatan mengatakan bahwa inovasi motor pelayanan lorong ta' telah memberikan

pelayanan sesuai dengan norma-norma pelayanan publik (tidak diskriminatif, cepat, dan tepat waktu) padahal kenyataan dilapangan sangat berbeda. Masyarakat-masyarakat malah mengatakan sebaliknya bahwa pelayanannya belum bisa dikatakan sesuai dengan norma-norma pelayanan publik karena belum tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Menurut Makmur & Rohana (2015:9) mengatakan bahwa inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru berkaitan dengan input, proses, dan output serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Menurut Wijayanti (Anggraeny 2013:88) mengatakan bahwa inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi di sektor swasta atau industri. Sedangkan inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau.

Menurut West & Far (Ancok 2012:34) mengatakan bahwa pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang

dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Dari beberapa definisi di atas mengenai inovasi dapat disimpulkan bahwa, inovasi merupakan pemikiran mengenai hal-hal yang baru yang diterapkan secara sengaja dengan tujuan memperbaiki dan memberikan manfaat yang baik dalam penerapannya.

Kemudian menurut Oslo Manual (Maria, 2014:58) mengatakan bahwa inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Kemudian Fontana (2011:8) juga menjelaskan bahwa inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastic dalam perbandingan antara lain nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen. Rogers (Suwarno, 2008:9) Mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi'.

Jadi Inovasi juga merupakan penerapan atau pengimplementasian dari ide atau gagasan baru bisa dalam bentuk pelayanan, produk ataupun metode yang dapat diadopsi. Selain itu, inovasi juga bisa bersumber dari hal-hal baru yang diterapkan oleh organisasi lain yang dapat ditiru demi memperbaiki suatu pelayanan, metode ataupun produk dalam suatu organisasi.

Menurut Gilbert (Lena Ellitan dan Lina Anatan 2009:38) mengatakan bahwa implementasi strategi inovasi dapat dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan yaitu:

1. *Incremental Innovation*, yaitu perluasan lini produk atau penambahan modifikasi produk yang telah ada.
2. *Radical Innovation*, yaitu pengembangan lini produk baru berdasarkan ide atau teknologi baru atau reduksi biaya yang substansial yang mentransformasikan “*economic of business*” dan memerlukan kompetensi eksploitasi.

Jenis inovasi yang dikemukakan (Ancok, 2012:36) adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi Proses, proses bisnis yang baik akan mempercepat proses pembuatan produk dan pemberian layanan. Efisiensi biaya, waktu dan tenaga kerja dapat diperoleh dengan

- memperbaiki proses kerja secara terus menerus. Kepuasan pelanggan juga akan diperoleh bila pelayanannya cepat, akurat, dan berkualitas tinggi.
- b. Inovasi metode, penerapan inovasi dalam dunia pendidikan dapat dilakukan dalam domain metode pengajaran.
 - c. Inovasi struktur organisasi, dengan membuat batas organisasi yang fleksibel dan tidak kaku, maka orang dapat berinteraksi dari satu ke unit ke unit lain dan berbagai pengetahuan untuk menciptakan pengetahuan baru sebagai dasar sebuah inovasi.
 - d. Inovasi dalam hubungan, hubungan dalam bisnis yang semula mengabaikan peran para pelanggan (*customer*) dan pemasok (*vendor*) membuat biaya bisnis menjadi sangat tinggi, akibat laba perusahaan akan berkurang. Namun dengan adanya inovasi dalam hubungan dengan pihak luar banyak menguntungkan perusahaan.
 - e. Inovasi strategi, berubahnya orientasi bisnis dengan sebuah sistem yang memproteksi produk dalam negeri dari suatu Negara dengan menjadi anggota organisasi pasar bebas adalah salah satu bentuk inovasi strategi, yakni berorientasi keluar (*outward looking*) strategi.
 - f. Inovasi pola pikir (*mind set*), serta pola pikir menentukan tindakan apa yang kita ambil dalam menghadapi suatu masalah.
 - g. Inovasi produk, pengguna produk menginginkan produk yang multi guna.
 - h. Inovasi pelayanan, pelayanan adalah bagian yang sangat penting dari pemasaran sebuah produk dan jasa.
- Dalam penerapannya inovasi memiliki karakteristik/atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut. Karakteristik yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno, 2008:16), sebagai berikut:
1. Keunggulan relative (*relative advantage*)
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
 2. Kompatibilitas (*compatibility*)
Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi ke

inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan (*complexity*)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemampuan diujicobakan (*triability*)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*). Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Karakteristik atau atribut inovasi yang dijelaskan di atas menggambarkan mengenai kemampuan inovasi itu sendiri maupun di masyarakat sebagai user dari

inovasi tersebut. Inovasi yang mampu bertahan dan diterima oleh lingkungannya maka dapat memberikan pengaruh yang positif di organisasi atau masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya yaitu mengenai “Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Studi Kasus Motor Pelayanan Lorong Ta” maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, Motor Pelayanan Lorong Ta’ adalah inovasi yang dikeluarkan oleh pihak kecamatan Rappocini Kota Makassar yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi khususnya untuk masyarakat yang memiliki kesibukan sehingga tidak ada waktu untuk ke kantor camat. Inovasi ini didasari karena terlalu padatnya pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Rappocini setiap harinya. Sehingga membuat pelayanan tidak efektif. Motor Pelayanan Lorong Ta’ memiliki desain yang cocok untuk menyimpan berkas sehingga memudahkan *driver* untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kurangnya SDM dan Prasarana yang disediakan oleh pihak kecamatan sehingga membuat pelayanan ini sering mengalami keterlambatan (kurang tepat waktu). Masih kurangnya sosialisasi oleh pihak kecamatan sehingga

masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta'ini.

Saran yang dapat diberikan untuk Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, Sebaiknya pihak kecamatan menambahkan prasarana pada inovasi motor pelayanan lorong ta' selain memudahkan inovasi ini berjalan secara efisien dan efektif dapat juga mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kurangnya keluhan mengenai soal waktu ke pihak kecamatan. Dan ditambahkannya SDM dalam inovasi tersebut agar dapat tercapainya suatu tujuan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengoptimalisasikan pelayanan ini sebaiknya pendaftaran melalui *call center* diganti dengan menggunakan sistem pendaftaran *online* dimana, masyarakat melakukan pendaftaran melalui situs atau aplikasi resmi pihak kecamatan dan melengkapi segala kelengkapan berkasnya yang tertera

dalam situs atau aplikasi tersebut, serta dapat memilih bentuk pelayanan apa yang dibutuhkan sebelum bertemu dengan *driver* Motor Pelayanan Lorong Ta', sehingga tercipta efisiensi waktu yang lebih baik.

REFERENSI

- Ancok, Djamaluddin. 2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2009. Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia, Bandung: Alfabeta
- Fontana, Avanti. 2011. Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Makmur, Rohana. 2015. Inovasi & Kreativitas Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Maria, 2014. Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMT) Kabupaten Raya. Jurnal Borneo Administrator. 10 (2). p 214-233.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik, Jakarta: STIA-LAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA COMPLAINT HANDLING OFFICER (CHO) DI UNIT KERJA CALL CENTER TELKOMSEL MAKASSAR*****FACTORS THAT INFLUENCE THE PERFORMANCE OF COMPLAINT HANDLING OFFICER (CHO) IN THE WORKING UNIT CALL CENTER TELKOMSEL MAKASSAR*****Usman Tamrin¹, Halim² dan Syarif Ahmad³**¹Call Center Telkomsel Makassar
e-mail: usmangolrock@yahoo.com²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar
e-mail : halim.recht@gmail.com³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar
e-mail : syarif_ahmad57@yahoo.com**Abstrak**

Petugas *Complaint Handling Officer* (CHO) harus memiliki kinerja sesuai *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan sampai saat ini CHO *Call Center* Telkomsel Makassar bisa berhasil mencapai target - target yang telah ditetapkan tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja *Complaint Handling Officer* pada Unit kerja *Call Center* Telkomsel Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif, metode ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari *personal factor, leadership factor, team factor, system factor, contextual/situasional factor* terhadap kinerja *complaint handling officer* pada unit kerja *Call Center* Telkomsel Makassar. Metode analisis data penelitian ini menggunakan uji normalitas, analisis regresi, dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil penelitian secara parsial, hubungan faktor personal tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CHO dengan nilai probabilitasnya yaitu 0,592. Faktor kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CHO dengan nilai probabilitas yaitu 0,910. ada pengaruh positif dan signifikan dari faktor team terhadap kinerja CHO dengan nilai probabilitasnya yaitu 0,014. Faktor sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan nilai probabilitasnya yaitu 0,650. Tidak ada pengaruh positif dan signifikan dari faktor lingkungan terhadap kinerja CHO dengan nilai probabilitasnya yaitu 0,878. Secara simultan (uji F) semua variabel bebas yaitu *personal, leadership, team, system, kontekstual/situasional* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja CHO, dengan nilai probabilitas (sign) 0,052. Dapat dikatakan bahwa faktor *personal, leadership, team system dan kontekstual/situasional* secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap kinerja CHO.

Kata Kunci: Kinerja, *Complaint Handling Officer, Personal, Leadership, Team, System, Contextual/situasional, Call Center.*

Abstract

Complaint Handling Officer (CHO) must perform according to the Key Performance Indicator (KPI) set by the company and to this day the Telkomsel Makassar Call Center CHO can successfully achieve the set targets. The purpose of this study is to determine the factors that influence the performance of the Complaint Handling Officer in the Telkomsel Call Center work unit. The research method used is quantitative associative method. This method is used to test whether there is influence from Personal Factor, Leadership Factor, Team Factor, System Factor, Contextual / Situational Factor to Performance Complaint Handling Officer at Call Center Unit Telkomsel Makassar. Methods of data analysis of this study are applying normality test, regression analysis, and hypothesis test with the help of SPSS version 21. Partial research results, the relationship of personal factors have no positive and significant effect on the performance of CHO with probability value is 0.592. leadership factors do not have a positive and significant effect on the performance of CHO with a probability value of 0.910. there is a positive and significant influence of team factor on CHO performance with probability value is 0,014. system factor has no positive and significant effect on performance with probability value that is 0,650. there is no positive and significant influence of environmental factor on CHO performance with probability value is 0,878. Simultaneously (F test) all independent variables are personal, leadership, team, system, contextual / situational no significant and significant to CHO performance, with probabilitas value (sign) 0.052. It can be said that personal, leadership, team, system and contextual / situational factors together do not affect CHO performance.

Keywords: *Performance, Complaint Handling Officer, Personal, Leadership, Team, System, Contextual/situasional, Call Center*

PENDAHULUAN

Banyaknya komplain dari konsumen membuat Telkomsel membentuk sebuah wadah atau tempat untuk para konsumen tersebut untuk bisa komplain langsung, salah satunya melalui *call center* telkomsel 188 telkomsel. Salah satu Unit kerja yang dimiliki oleh Telkomsel adalah *Call Center Area Makassar* yang melakukan back up khususnya wilayah papua, Maluku dan Sulawesi serta Kalimantan, di dalam Unit kerja ini terdapat sebuah divisi yang disebut CHO atau biasa disebut *Complaint Handling Officer*. *Complaint Handling Officer* melakukan atau memecahkan masalah pelanggan yang sebelumnya

dibuatkan laporan tertulis oleh Operator atau agent call center yang menerima laporan via telpon dari pelanggan telkomsel area PAMASUKA (Papua Maluku Sulawesi Kalimantan), Operator yang tidak bisa menangani komplain maupun permintaan dari pelanggan tersebut akan membuat sebuah data tertulis berupa laporan yang bisa disebut "Tiket". Tiket inilah yang nantinya akan dikerjakan atau diselesaikan oleh divisi *Complaint Handling Officer*.

Jumlah komplain yang terus meningkat setiap harinya, maka beban kerja CHO juga semakin tinggi, yang dulunya bisa mengerjakan tiket dengan jumlah rata-rata 25-35 komplain sehari, sekarang malah

bertambah menjadi 40-45 tiket per orang dalam satu hari, dan ini harus di kerjakan ataupun dibantu tindak lanjuti dalam waktu sesuai kelas tiket tersebut. Ada yang harus ditangani dalam 2 jam, 4 jam, 1x24 jam dan paling tinggi 3x24 jam. Biasanya di sebut SLA tiket (*Standar Level Agreement*). Belum lagi jika case yang di bantu eskalasi ke pihak *Network area*, maupun ke IT area. Biasanya akan memerlukan waktu yg lama.

Untuk mengukur kinerja *Complaint Handling Officer*, ada namanya KPI atau biasa disebut (*Key Performance Indicator*). Untuk parameternya sendiri yang pertama adalah *Resource Quality* dengan target 100%, *service Performance* dengan target 95%, *Service Quality* untuk *ticket Closing* target 100% dan *call back* pelanggan *priority* target 100%.

Penilaian tersebut sebenarnya sudah dilakukan setiap bulannya, dan saat ini CHO Call Center Telkomsel Makassar bisa berhasil mencapai target - target yang telah ditetapkan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja *Complaint Handling Officer* pada Unit kerja *Call Center* Telkomsel Makassar.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif assosiatif. Ana-

lisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, melakukan wawancara terstruktur, melakukan pengamatan serta melakukan telaah dokumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan atau petugas yang berada di divisi CHO yang berjumlah 30 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan metode sampling jenuh, yang berarti keseluruhan populasi dijadikan sampling sebanyak 30 orang.

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh dan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5% diuji dengan menggunakan uji-F dan uji-t melalui program komputer IBM Statistical product Service Solution (SPSS) versi 21.

- 1) Uji F (*Fisher*) yang digunakan untuk menguji apakah variabel *independent*/faktor yang terbentuk secara bersama – sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependent (Y dengan tingkat kepercayaan (*level of confidence*) sebesar 95% dengan *alpha* 5%.
- 2) Uji-t yang digunakan untuk membuat kesimpulan mengenai pengaruh dari masing – masing variabel (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan *alpha* 5%.

Selain itu, data dengan skala interval (bersifat kuantitatif/parametrik), maka analisa yang digunakan adalah *Pearson Correlation*. Angka korelasi yang diperoleh dari hasil olah SPSS akan diinterpretasikan dengan kriteria sebagai berikut :

- a) 0–0,25 korelasi sangat lemah.
- b) > 0,25 – 0,5 korelasi cukup baik.
- c) > 0,5 – 0,75 korelasi kuat.
- d) > 0,75 – 1 korelasi sangat kuat.

Hubungan (korelasi), maka secara statistik dapat dinyatakan:

H0 : tidak ada korelasi antara dua variabel.

H1: ada korelasi antara dua variabel.

HASIL PENELITIAN

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai sign dibawah 0,05, sehingga item-item pertanyaan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan valid.

TABEL 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Corretted Item – Total Correlation	Keterangan
Kinerja (Y)	Kin1	0.000	Valid
	Kin2	0.000	Valid
	Kin3	0.000	Valid

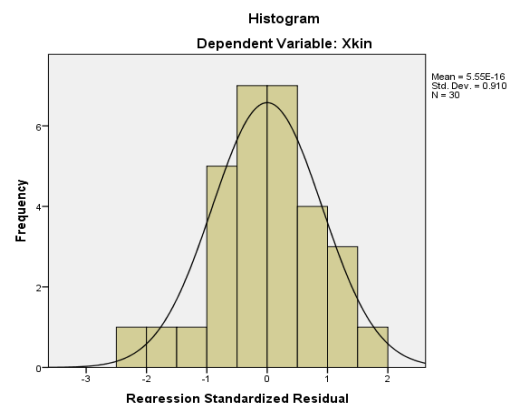
	Kin4	0.000	Valid
Personal (X1)	Per1	0.000	Valid
	Per2	0.002	Valid
	Per3	0.000	Valid
	Per4	0.000	Valid
Leadership (X2)	Lead1	0.000	Valid
	Lead2	0.000	Valid
	Lead3	0.000	Valid
	Lead4	0.000	Valid
Team (X3)	Team1	0.000	Valid
	Team2	0.000	Valid
	Team3	0.000	Valid
	Team4	0.000	Valid
System (X4)	Syst1	0.000	Valid
	Syst2	0.030	Valid
	Syst3	0.006	Valid
	Syst4	0.000	Valid
Contextual (X5)	Con1	0.000	Valid
	Con2	0.000	Valid
	Con3	0.001	Valid
	Con4	0.000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data 30 Responden dengan SPSS 21

2) Uji Asumsi dan Normalitas

Untuk uji normalitas, pendeteksian normalitas residual dilakukan dengan melihat digarma hstogram. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini

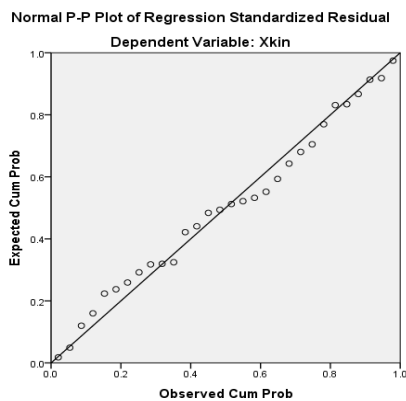
GAMBAR 1
Histogram Uji Normalitas



Berdasarkan gambar diatas sudah menunjukkan data tersebar membentuk genta (lonceng) sehingga dapat disimpulkan bahwa data sudah terdistribusi normal.

Untuk uji linieritas, pendeteksian linieritas dilakukan dengan *normal probability plot*. Jika titik-titik terkumpul di sekitar garis lurus, maka disimpulkan residual model regresi berdistribusi normal.

GAMBAR 2
Hasil Uji Linieritas



Suatu model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Dampak yang diakibatkan dengan adanya auto korelasi yaitu varian sampel tidak dapat menggambarkan varian populasinya. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat melihat nilai D-W (Durbin Watson). Apabila nilai D-W berada di antara 1,54 dan 2,46 maka tidak ada autokorelasi, dan bila nilai D-W ada diantara 0 hingga 1,10, data mengandung autokorelasi positif. Hasil autokorelasi penelitian ini dapat nilai D-W 2,069.

Artinya tidak terjadi auto korelasi. Untuk uji heteroskedastisitas, pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan *scatter plot* antara nilai ZPRED dan SRESID. Hasil uji heroskedastisitas dengan *scatter plot*. Jika titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

GAMBAR 3
Scatterplot Heteroskedastisitas

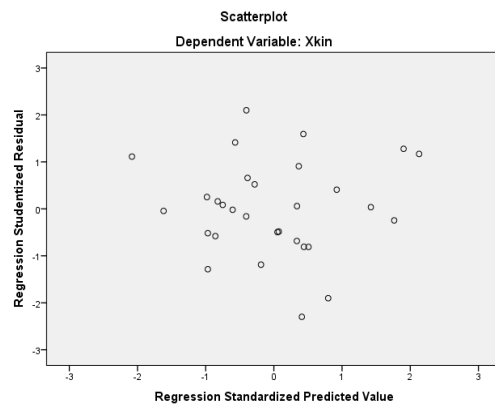


Diagram pencar diatas, bisa kita lihat jika pola yang terbentuk tidak membentuk suatu pola yang teratur sehingga disimpulkan tidak adanya masalah Heteroskedastisitas pada model regresi ini.

3) Analisis Korelai antara Variabel

Pengujian analisis korelasi antara variabel bebas denagn variabel terikat dapat dilihat dengan nilai *pearson correlation*. Hasil analisis korelasi didapatkan dengan bantuan program SPSS 21. Rangkuman hasil analisis dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

TABEL 2
Hasil Pengujian Autokorelasi

Path		Pearson Correlation
Personal (X ₁)	Kinerja CHO (Y)	0.102
Leadership (X ₂)		0.022
Team (X ₃)		0.443
System (X ₄)		0.086
Contextual (X ₅)		0.029

Sumber : Hasil Pengolahan data 30 Responden dengan SPSS 21

Dari data tersebut menunjukkan nilai korelasi terkuat dari variabel bebas yaitu Team (X₃) dengan Pearson Correlation sebesar 0,443 terhadap kinerja karyawan.

4) Hasil pengujian hipotesis

Melakukan hasil analisis penelitian, yaitu melakukan penafsiran terhadap pengujian hipotesis. Walaupun hasil analisis statistik itu sendiri sudah merupakan suatu kesimpulan, tetapi belum memadai tanpa ada yang dikaitkan dengan perumusan masalah. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai probabilitas (signifikan).

Berdasarkan hasil rangkuman tabel 3 dapat disimpulkan bahwa hipotesis dari penelitian variabel bebas (Personal, Leadership, System dan Contextual) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kinerja CHO). Sedangkan variabel

Team berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kinerja CHO).

TABEL 3
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Hipotesis	Sign
Personal (X ₁)	0,592
Leadership (X ₂)	0,910
Team (X ₃)	0,014
System (X ₄)	0,650
Contextual (X ₅)	0,878

Sumber : Hasil Pengolahan data 30 Responden dengan SPSS 21

Dari tabel 4 , dapat dilihat nilai F adalah dengan probabilitas 0,052 > 0,05. Maka model regresi dapat dikatakan bahwa faktor *personal, leadership, team, system dan contextual/situasional* secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap kinerja CHO.

TABEL 4
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Predictors (Contant)	Sign
XCon, XLead, XSyst, XPer, XTeam	0,052

Sumber : Hasil Pengolahan data 30 Responden dengan SPSS 21

PEMBAHASAN

Hipotesis 1

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial antara hubungan personal faktor terhadap kinerja CHO

menunjukkan nilai probabilitasnya yaitu 0,592, karena nilai probabilitas jauh di atas 0,05. Maka hipotesisnya H_0 diterima (H_1 ditolak). Jadi bisa dikatakan jika faktor personal tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CHO di *Call Center* Telkomsel Makassar. Hal ini memungkinkan terjadi karena petugas CHO sudah memiliki *skill* yang bagus dalam menangani komplain pelanggan, dikarenakan petugas CHO adalah dulunya seorang *caroline officer* atau operator layanan, sehingga saat ini, setelah berpinda ke divisi CHO, itu mempermudah pekerjaannya seperti pencarian sumber data yang bisa dan pengecekan sehingga mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan komplain dari pelanggan.

Hasil dari penelitian ini mendukung hasil dari penelitian terdahulu dari (Almilia, Brilliantien, 2007) yaitu Kemampuan personal, tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Umum Pemerintah di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Selain itu ada juga penelitian terdahulu dari (Suwati, 2013) yaitu variabel motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda. Secara teori, hal ini tidak sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Armstrong dan Baron (Wibowo, 2009)

yang mendefinisikan bahwa personal factor ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki dan komitmen individu. Selain itu pendapat lain dari Hasibuan (2009) mengatakan jika manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya.

Hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya menyatakan bahwa hasil pengujian hipotesis ini telah membuktikan bahwa faktor kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CHO *Call center* Telkomsel Makassar. Melalui pengolahan data melalui SPSS didapatkan nilai probabilitas yaitu 0,910 lebih besar dari 0,05. dan t-hitung sebesar 0.115, maka H_0 diterima (H_1 ditolak). Hal ini memungkinkan terjadi karena beberapa atasan seperti *Team Leader* yang ada, tidak ikut mengambil peran dalam mengerjakan tiket. Dan di divisi CHO sendiri tugas dari pimpinan seperti *team leader* maupun *Supervisor*, hanya menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsi serta melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh peugas CHO.

Hasil penelitian ini konsisten dan mendukung penelitian terdahulu dari (Hasbidin, 2017) yaitu faktor kepemimpinan hasil pengolahan data ditemukan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Syariah Mandiri di kota Medan. Selain itu menguatkan juga penelitian terdahulu dari (Fauza dan Wismantoro, 2014) yang memiliki hasil penelitian variabel kepemimpinan memiliki pengaruh yang lemah dalam mempengaruhi kepuasan kerja maupun kinerja Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Boyolali. Selain kedua penelitian tersebut, penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu dari (Marpaung, 2014) yaitu secara parsial kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan terhadap Performans Pegawai Koperasi di Sekjen Kemdidbud Senayan Jakarta. Hal ini tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Amstrong dan Baron (Wibowo, 2009) yang mengatakan bahwa *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan *manager* atau *team leader*. Pendapat lain yang dikemukakan oleh (Usman, 2008) menjelaskan tentang Manusia sebagai pemimpin dari suatu organisasi harus mampu mengarahkan dan membimbing bawahannya dalam melaksanakan aktivitas organisasi.

Jika melihat hasil dari penelitian ini dan penelitian terdahulu serta membandingkannya dengan teori yang ada, maka bisa dikatakan memang mungkin dalam melaksanakan tugasnya, petugas CHO mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan sesuai dengan standar kerja yang ada di *call center* telkomsel Makassar. Tanpa harus mendapatkan bimbingan langsung dari para atasan seperti *team leader*, karena secara tidak langsung petugas CHO sudah paham dan mengerti dengan apa yang dikerjakannya karena pengalaman yang mereka dapatkan sendiri, maupun dari rekan kerjanya langsung sesama petugas CHO.

Hipotesis 3

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis memperlihatkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari faktor tim terhadap kinerja CHO di *Call center* Telkomsel makassar. Hal ini dilihat perolehan nilai probabilitasnya yaitu $0,014 < 0,05$, dan t-hitung sebesar 2.614, maka H_0 ditolak (H_1 diterima). Artinya faktor tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja CHO. Kondisi tersebut dimungkinkan terjadi karena faktor tim tersebut merupakan bagian dari kerjasama dari rekan sesama CHO, pengaruh dan hubungan baik sesama CHO, dukungan, serta kritik dan saran dari rekan sekerja yang terkait dengan pekerjaannya sehingga

prestasi kerja CHO *Call center* Telkomsel makassar akan meningkat yang juga akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung dan konsisten dengan penelitian terdahulu dari (Marpaung, 2014), yaitu Terdapat pengaruh positif signifikan teamwork terhadap kinerja pegawai koperasi di Sekjen Kemdikbud Senayan Jakarta. Hal ini tentu saja sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2009) yang mengatakan bahwa *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja. Pendapat mengenai pengaruh tim dalam kinerja dikemukakan juga oleh (Thoha, 2009) mengatakan jika manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri. Mereka mempunyai ketergantungan satu sama lain dalam memenuhi kebutuhannya untuk itu mereka membentuk kelompok.

Faktor tim menjadi kunci utama di dalam divisi CHO, karena dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab untuk menyelesaikan komplain dari pelanggan bisanya mereka saling membantu, memberikan dukungan satu sama lainnya, serta selalu menjaga kekompakan tim, sehingga ini menjadi sebuah cara yang sangat efektif dalam hal meningkatkan kinerja divisi CHO yang nantinya pasti meningkatkan kinerja perusahaan.

Hipotesis 4

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tidak memperlihatkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari faktor Sistem terhadap kinerja CHO di *Call center* Telkomsel Makassar. Hal ini dilihat dari perolehan nilai probabilitasnya yaitu $0,650 > 0,05$, dan t-hitung sebesar 0.458, maka H_0 diterima (H_1 ditolak). Artinya faktor sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja CHO. Ini bisa saja memungkinkan terjadi karena semua petugas CHO sudah memiliki tanggung jawab masing masing, misalkan sistem jam kerja *shifting* yang diterapkan, jadi masing – masing CHO sudah memiliki roster masing – masing sehingga bisa dan mampu menyesuaikan diri terhadap jenis pekerjaan dan *job desk* yang mereka lakukan di kantor. Selain itu, petugas CHO juga bisa melakukan tukar dinas atau menukar jadwal *shiftingnya* dengan rekan sesama CHO. Ini memberikan ruang yang baik untuk tetap bisa berkinerja baik. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari (Kurniadi dan Suryadi, 2013) yaitu pengaruh yang sangat kecil dari budaya organisasi terhadap kinerja Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Dalam sistem kerja dan budaya organisasi yang sudah ditanamkan *Call Center* Telkomsel Makassar, salah satunya adalah *Loyalty* yaitu kesetiaan dilandasi

dengan adanya kepercayaan (*faithfulness*) yang berujung pada ketaatan (*obey*) sehingga meninggalkan komitmen komitmen secara penuh kepada perusahaan, pimpinan, norma, etika dan akal sehat. Sedangkan jika dilihat dari sudut pandang teori Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2009) yang mengatakan bahwa *System factor*, ditunjukkan oleh adanya system kerja dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi.

Pendapat lain juga dari Bacal (2001) mengemukakan bahwa Sistem adalah seperangkat komponen yang bekerja secara bersama-sama secara independen untuk mencapai sesuatu. Sistem tersebut menerima input dan melalui serangkaian proses dan mengubah input tersebut menjadi output produk, jasa ataupun informasi. Sistem kerja adalah serangkaian dari beberapa kegiatan yang berbeda kemudian dipadukan untuk menghasilkan suatu benda atau jasa yang menghasilkan nilai bagi pelanggan atau keuntungan organisasi. sistem dan prosedur kerja dalam organisasi adalah unsur dalam peningkatan tata kelola organisasi yang baik, karena keteraturan dan pelaksanaan tugas secara sistematis mempermudah capaian kinerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Hipotesis 5

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis memperlihatkan tidak adanya

pengaruh positif dan signifikan dari faktor lingkungan terhadap kinerja CHO di *Call center* Telkomsel makassar. Hal ini dilihat perolehan nilai probabilitasnya yaitu $0,878 > 0,05$, dan t-hitung sebesar 0.154 , maka H_0 diterima (H_1 ditolak). Artinya faktor lingkungan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja CHO.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari (Dhermawan, Sudibja dan Utama, 2012) yaitu Lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. berbeda dari apa yang dikatakan oleh Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2009:99), yang mengatakan bahwa *Contextual/situasional factor*, ditunjukkan oleh tingginya tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal. Ada dua lingkungan yang berpengaruh terhadap organisasi, yaitu lingkungan social dan lingkungan keraja. Lingkungan sosial meliputi tekanan-tekanan umum yang mempengaruhi secara luas, misalnya tekanan di bidang ekonomi, teknologi, politik, hokum, dan sosial budaya.

Kondisi tersebut dimungkinkan terjadi karena faktor lingkungan seperti tekanan dari pimpinan, suasana organisasi yang tidak nyaman, dukungan dari pihak *Network*, IT dan BES. tersebut merupakan sebuah lingkungan yang dijalani oleh CHO

setiap harinya yang terkait dengan pekerjaannya sehingga hal tersebut tidak berpengaruh ke petugas CHO nya secara langsung.

Hipotesis 6

Secara simultan (uji F) semua variabel bebas yaitu personal, leadership, team, system, kontekstual/situasional tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja CHO, dengan nilai probabilitas (sign) 0,052. Karena probabilitas sedikit lebih besar 0,05. Maka model regresi dapat ini tidak bisa digunakan untuk memprediksi Kinerja CHO, atau dapat dikatakan bahwa faktor personal, leadership, team, system dan kontekstual/situasional secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap kinerja CHO. Hasil dari penelitian ini berbeda atau tidak sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Aurelia Potu, 2013) yaitu kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Wilayah Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo Dan Maluku Utara Di Manado.

KESIMPULAN

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka ditarik kesimpulan sesuai dengan perumusan masalah yaitu faktor individu tidak berpengaruh positif dan sig-

nifikan terhadap kinerja CHO *Call Center* Telkomsel makassar. Faktor Kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CHO *Call Center* Telkomsel Makassar. Faktor Tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CHO *Call Center* Telkomsel Makassar. Faktor Sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CHO *Call Center* Telkomsel Makassar. Faktor Lingkungan/kontekstual tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CHO *Call Center* Telkomsel Makassar. Secara simultan, kelima variabel bebas yaitu individu, kepemimpinan, tim, sistem dan lingkungan secara bersamaan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan CHO.

Dengan pemberian pelatihan atau *training soft skill*, maupun *hard skill* sehingga bisa menambah keterampilan serta motivasi yang menunjang dalam peningkatan kinerja karyawan di divisi CHO. Dorongan, bimbingan, dukungan serta petunjuk dan arahan dari *team leader* diharapkan lebih maksimal. Kekompakan tim seperti pengaruh dan hubungan baik sesama CHO, dukungan, serta kritik dan saran dari rekan sekerja sekiranya dapat dipertahankan. Sistem kerja dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi mungkin bisa dibenahi lagi. Lingkungan karyawan juga harus lebih diperhatikan lagi, ling-

kungan internal termasuk suasana kantor dan lingkungan eksternal harus lebih bisa di perhatikan dalam hal penyelesaian komplain pelanggan ke IT, *Network* dan BES (*Back End Support*).

REFERENSI

- Almilia, Luciana Spica dan Brilliantien, Irmaya. 2007. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Umum Pemerintah di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo. *Jurnal STIE Perbanas Surabaya* (2007) [Online]
- Bacal, Robert. 2001. *Performance Management: Memberdayakan Karyawan, Meningkatkan Kinerja Melalui Umpan Balik, Mengukur Kinerja*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Dhermawan, Bagus, Adyana Sudibya dan Mudiarta Utama. 2012. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. 6 (2). p 173-184 [online]
- Fauza, Desi Herma dan Yohan Wismanto. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Boyolali. *Media*. 22(1). p 72-89 [online]
- Marpaung, Marudut. 2014. Pengaruh kepemimpinan dan Team work Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Sekjen Kemdikbud Senayan Jakarta. *Jurnal Ilmiah WIDYA*. 1(1). p 33-40 [online]
- Potu, Aurelia. 2013. Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 1(4) p 1208-1218 [online]
- Suwati, Yuli. 2013. Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 1(1). P 41-55 [online]
- Thoha, Miftah. 2009. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Rajawali Pers
- Usman, Husaini. 2008. *Manajemen: Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. 2010. *Managemen Kinerja*, Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.



STIA LAN MAKASSAR

Jurnal Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 3, Desember (2018)

Jurnal
Administrasi Negara

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA

QUALITY ANALYSIS OF HEALTH SERVICES IN SYEKH YUSUF REGIONAL HOSPITAL RADIOLOGY DEPARTMENT GOWA REGENCY

Hasmawati¹, Najmi Kamariah² dan Alam Tauhid Syukur³

¹Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa
email: hasmawati.1178@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Makassar
email: najmikamariah@gmail.com

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Makassar
email: alamtauhidsyukur@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Adapun model berfikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan melalui lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket, wawancara, observasi, telaah dokumen dengan informan sebanyak 92 dua orang pasien, satu orang petugas loket, tiga orang radiografer dan satu orang dokter ahli radiologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa diukur dari kelima dimensi yaitu *reability* (keandalan) dengan jumlah rata-rata 4,6 *responsiveness* (daya tanggap) dengan capaian rata-rata 4,52, *assurance* (jaminan) dengan capaian jumlah rata-rata 4,53, *empathy* (empati) dengan jumlah rata-rata 4,43, *tangibles* (bukti fisik) dengan jumlah capaian rata-rata 4,65, dan secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di instalasi Radiologi dapat dikatakan sudah berkualitas. Oleh karena itu diharapkan kepada pihak rumah sakit dan seluruh staf Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa agar kualitas pelayanan lebih di tingkatkan lagi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Radiologi

Abstract

This research aims to find out the quality of health services in radiology department of Syekh Yusuf regional hospital in Gowa regency. The thinking model applied this study is the quality of health services which consist of five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. The research method used is descriptive quantitative research. The techniques of data collection include questionnaires, interviews, observations, and document review of informants involving 92 patients, a frontline officer, three radiographers and one radiologist. The result shows that the quality of health services in the department of radiology of Syekh Yusuf regional hospital Gowa measured from the five dimensions as follows; The average score for reliability is 4.6; the average achievements for responsiveness and assurance

are 4.52 and 4.53 respectively; the average score for empathy is 4.43; and the average score for the achievement of tangibility (physical evidence) is 4.65. Thus, the overall standard of health services in the department of radiology is considered qualified. Therefore, it is expected that the hospital and all the radiology staffs of Syekh Yusuf regional hospital in Gowa enhance the service quality.

Keywords: *Service Quality, Health services, Radiology*

PENDAHULUAN

Pelayanan Radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/ 2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan yang bertujuan tercapainya standarisasi pelayanan radiologi diagnostik di seluruh Indonesia sesuai dengan jenis dan kelas sarana pelayanan kesehatan.

Pelayanan Instalasi Radiologi merupakan bagian integral dari pelayanan penunjang medik di rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan diagnostik meliputi pelayanan x-ray konvensional, penggunaan Computer Radiografi (CR), Mammografi, Panoramic, Dental, serta pelayanan Imaging Diagnostik yaitu ultra sonografi (USG). Pemanfaatan radiasi pengion dan non pengion ini dipandang perlu mendapatkan perhatian khusus oleh karena pelayanan radiologi memiliki peranan

yang sangat besar dalam menunjang diagnosa suatu penyakit. Selain dirasakan manfaatnya dalam pengoperasian peralatan radiologi menggunakan zat radioaktif atau sumber Radiasi Pengion lainnya memiliki resiko yang cukup berbahaya baik terhadap pekerja yang ada di radiologi yang kontak langsung dengan sumber radiasi, pasien, maupun lingkungan dengan demikian pelayanan radiologi harus dikelola oleh tenaga radiografer yang profesional dalam bidang radiologi demi menjaga dari efek radiasi dalam upaya peningkatan pelayanan penunjang diagnosa penyakit.

RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa merupakan rumah sakit klasifikasi "B" dengan wilayah cakupan meliputi 18 kecamatan. Rumah sakit selaku penyedia jasa pelayanan dengan visi "Terwujudnya Rumah Sakit yang Berkualitas dan Berdaya Saing serta salah satu tujuannya "meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, akurat, dan aman yang berorientasi pada kepuasan pelanggan". Demi mendukung pencapaian visi tersebut maka instalasi Radiologi sebagai salah satu bagian terpenting dalam bidang penunjang Medik diharapkan meningkatkan kualitas pelayanannya, maka terlebih dahulu harus

mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati atau dirasakan'. Menurut Tjiptono dalam Triwibowo (2012:95), pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan begitupun sebaliknya ketidak sesuaian akan berdampak pada ketidak puasan pelanggan sehingga dalam hal ini peneliti tertarik melakun penelitian di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Intalasi Radiologi.

Dampak yang timbul jika pelayanan dibawah standar seperti pengulangan foto (*reject film*) meningkat yang berdampak pada pasien menerima dosis radiasi tambahan, waktu tunggu hasil semakin lama, biaya produksi meningkat dan yang paling buruk dapat terjadi kesalahan interpretasi hasil pemeriksaan radiologi. Bila terjadi kesalahan interpretasi memungkinkan terjadinya proses kesalahan terapi pasien dan dapat berakibat fatal ke pasien. Begitupun hasil foto yang

tidak diambil oleh pasien menjadi suatu hal yang perlu di teliti faktor penyebabnya.

Tingkat kesalahan atau *medical error* di bagian radiologi yang dilaporkan oleh *Institute of Medicene (IOM)* tahun 1999 berada pada kisaran 10% - 20 % yang terjadi di rumah sakit. Empat jenis kesalahan utama di unit radiologi adalah kesalahan pengamatan, kesalahan interpretasi, kesalahan proseduar dan kesalahan komunikasi yang tidak sesuai dengan tempat dalam Sugiyanto, (2016:11). Berdasarkan data kunjungan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa terdapat kunjungan yang fluktuatif dimana peningkatan dan penurunan baik rawat jalan, inap dan ugd dari bulan januari sampai Juni 2017 dapat di lihat pada tabel berikut ini:

TABEL 1
Data Kunjungan Pasien
Berdasarkan Status Kunjungan Bulan
Januari – Juni Tahun 2017

BULAN	JENIS KUJUNGAN			JUMLAH
	RAWAT INAP	RAWAT JALAN	UGD	
Januari	775	166	227	1168
Februari	693	142	199	1034
Maret	903	186	219	1308
April	692	156	198	1046
Mei	706	163	202	1071
Juni	434	116	161	711
TOTAL	4203	929	1206	6338

Sumber: Data Radiologi Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan perbedaan besarnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan jumlah 4.203 orang dibanding rawat inap dengan jumlah 929 orang dan UGD dengan jumlah 1207 orang, data tersebut menunjukkan adanya perbedaan kunjungan pasien yang signifikan antara rawat

jalan, rawat inap dan UGD dari bulan januari sampai juni tahun 2017.

Dari besarnya kunjungan tersebut terdapat Permasalahan yang peneliti temukan yaitu masih banyak hasil foto yang tidak di ambil oleh pasien tersimpan di loket pengambilan hasil, serta pengulangan foto (*reject film*) hasil yang ditolak oleh dokter belum di *ekspertise* berikut beberapa data pasiennya.

TABEL 2

Data Hasil Foto Pasien yang Tidak Diambil

No	Tanggal Pemeriksaan	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Pemeriksaan
1	02/01/2017	Muh Jafar	50	BNO 2 posisi
2	21/07/2017	Muh Faisal	12	Genu
3	03/02/2017	Muh Novan Al-qadri	19	Thorax
4	10/03/2017	Rahmawati	54	Pelvis
5	10/04/2017	Dg. Caya	54	Pelvis
6	13/04/2017	Fauziah	53	Cruis
7	20/04/2017	Bayi Farida	1 hari	Thorax
8	23/05/2017	Nurdin DG. Kulle	33	Kepala
9	27/05/2017	St. Aking	74	Lumbo Sacral
10	12/05/2017	Alisya Dwi Andra	10	Thorax

Sumber: Hasil Olah Data primer, 2018

Dari tabel 2, sebagai contoh dari permasalahan foto yang tidak diambil oleh pasien dari bulan januari sampe bulan mei tahun 2017. Hasil pencitraan berupa foto ronsen yang berperan penting dalam diagnosis dan pengobatan berbagai penyakit, dari hasil foto akan terlihat gambaran dari kondisi pasien melalui konsultasi yang terintegrasi akan memberikan pengobatan yang terbaik kepada pasien. Begitu pula penyakit lainnya seperti pada foto thorax atau foto dada sangat membantu dalam mendiagnosa penyakit apakah sesuai indikasi klinis berupa bronchitis, Tuberkosis dan lain

sebagainya agar terapi pemberian obat sesuai dosis dan tingkat keparahan setiap penyakit. Pada foto kepala dengan klinis sinusistis yang membutuhkan penanganan pemeriksaan radiologis yang lebih spesifik.

Dengan tidak mengambil hasil foto rontgen dan membiarkan tersimpan di loket radiologi tentunya terjadi pemborosan dari segi biaya begitupun pasien tidak mengetahui hasil penunjang diagnosa dimana dokter dalam memberikan terapis pengobatan tanpa dukungan penunjang. Apakah hal ini disebabkan karena pasien itu sendiri ataukah dari para petugas radiologi dan dokter pengirim yang tidak saling terintegrasi dalam penanganan penyakit setiap pasien hal ini yang melatar belakangi peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan di instalasi radiologi.

Dengan hasil foto sangat membantu dokter dalam menentukan tindakan selanjutnya serta evaluasi terhadap tindakan dan terapis yang telah di berikan kepada pasien, salah satu contoh melalui foto rontgen pasien dengan klinis patah tulang dokter mampu melihat kondisi frakturnya sebelum dilakukan tindakan oprasi dan setelah dilakukan pemasangan pen.

Begitu pula penyakit lainnya seperti pada foto thorax atau foto dada sangat membantu dalam mendiagnosa penyakit apakah sesuai indikasi klinis berupa bronchitis, Tuberkosis dan lain sebagainya

agar terapi pemberian obat sesuai dosis dan tingkat keparahan setiap penyakit. Pada foto kepala dengan klinis sinusistis yang membutuhkan penanganan pemeriksaan radiologis yang lebih spesifik.

Dengan tidak mengambil hasil foto ronsen dan membiarkan tersimpan di loket radiologi tentunya terjadi pemborosan dari segi biaya begitupun pasien tidak mengetahui hasil penunjang diagnosa dimana dokter dalam memberikan terapis pengobatan tanpa dukungan penunjang. Apakah hal ini disebabkan karena pasien itu sendiri ataukah dari para petugas radiologi dan dokter pengirim yang tidak saling terintegrasi dalam penanganan penyakit setiap pasien hal ini yang melatar belakangi peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan di instalasi radiologi.

TABEL 3
Data Hasil Foto Pasien yang Belum di Expertise

No	Tanggal Pemeriksaan	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Pemeriksaan
1	03/04/2017	Alang	64	Thorax
2	23/03/2017	Dg. Nanring	51	Bno 3 ppsisi
3	19/08/2017	Nur Rajemi	38	Bno 3
4	03/10/2017	Nurmiati	48	Bahu
5	11/08/2017	By. Nurhalima	2 hari	Thorax

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2018

Dari tabel 3 menunjukkan sebagai contoh pasien dari permasalahan foto yang di ulang dan belum diekspertise atau belum di baca oleh dokter ahli oleh pasien dari bulan april sampai bulan agustus tahun 2017. Penyebab foto yang belum dibaca oleh dokter ahli dan membutuhkan pengulangan foto oleh

karena hasilnya terjadi kekaburan gambar sehingga sulit untuk di interpretasi, akibat dari pasien yang tidak kooperatif, pergerakan pasien saat difoto, posisi yang kurang tepat serta faktor alat processing film.

Berbagai fenomena tersebut diatas mengindikasikan perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan keterangan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diukur dari tanggapan pasien, petugas loket, radiografer dan dokter ahli terkait pelayanan radiologi di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Penelitian ini berlangsung pada bulan Februari dan April 2018 dan penyusunan hasil penelitian bulan Agustus dan seminar hasil penelitian pada bulan September 2018. Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah pasien keluarga pasien/pasien yang mendapatkan pelayanan di radiologi di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa selama masa penelitian berlangsung

yakni bulan Februari 2018 sampai April 2018 sejumlah 1.056 orang/pasien.

Mengingat jumlah populasi yang begitu besar, maka teknik penentuan sampel yang menggunakan rumus slovin sehingga didapat sampel sejumlah 96 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia jadi responden yang mendapatkan pelayanan di Radiologi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, dimana peneliti melakukan pengamatan dan peninjauan secara langsung mengenai kualitas pelayanan Radiologi yang dilakukan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Makassar.
2. Penyebaran kuesioner, pengumpulan data dengan menggunakan dasar pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kenyataan yang ada dengan beberapa variabel dengan indikator terkait penilaian kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.
3. Wawancara, pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada satu orang petugas loket, tiga orang radiografer, satu dokter ahli dan pasien.
4. Dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan hasil penelusuran dokumen atau literatur,

peraturan serta foto-foto dan mengolah data yang ada di Instalasi Radiologi Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yang berkaitan dan diperlukan dalam penelitian ini. Mengingat susunan data dalam penulisan kuesioner, maka jawaban setiap pertanyaan disajikan dalam bentuk tabel distribusi.

HASIL PENELITIAN

Dalam mengukur kinerja layanan melalui Analisis kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa melalui 5 dimensi kualitas layanan yaitu *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik). Adapun tanggapan responden atau pasien dapat dilihat sebagai berikut:

***Realibility* (Kehandalan)**

Kehandalan adalah kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data primer, berupa distribusi frekuensi responden dengan jumlah skor rata-rata dari seluruh indikator yang menjadi ukuran dasar penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*Realibility*) dengan skor tertinggi dari indikator prosedur pelayanan 427, waktu pelayanan sesuai jadwal 421, ketelitian petugas membaca diagnosa 419, dengan bobot 4,6 dengan nilai rata-rata 4.6 maka dapat dikatakan berkualitas.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah keinginan petugas dalam membantu pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisa data dan jawaban responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa di lihat dari Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalsi Radiologi RSUD Syekh Yusuf gowa dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Reponsivness*) dinilai sudah berkuaitas dimana skor tertinggi dapat dilihat dari Radiologi mudah diakses total skor 422 dengan bobot 4,59, serta kecepatan petugas dalam memberi pelayanan dengan nilai skor terendah 419 dan bobot 4,55. kesediaan petugas mendengar keluhan pasien mencapai skor 418 dengan bobot 4,54, dengan capaian niali rata-rata 4.56, diniali sudah berkualitas.

Assurance (Jaminan)

Jaminan adalah kepastian yang diberikan kepada pasien dan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil pengolahan data primer, berupa distribusi frekuensi responden dengan jumlah skor rata-rata dari seluruh indikator yang menjadi ukuran dasar penilaian Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalsi Radiologi RSUD Syekh Yusuf gowa dilihat dari dimensi *Asurance*

(Jaminan) dinilai sudah berkuaitas dimana dapat dilihat dari skor tertinggi keterampilan petugas dan jaminan keamanan dan kepastian hukum mencapai skor 410 dengan bobot 4,6, serta skor terendah *Expertise* hasil baca dokter ahli dengan niali skor 401 dengn bobot 4,4. dari uraian tersebut maka dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) dengan capaian niali rata-rata 4.53. dinilai sudah berkualitas.

Emphaty (Perhatian)

Perhatian adalah kepedulian yang diberikan petugas terhadap pasien dan keluarganya apabila ada kesulitan. Berdasarkan hasil pengolahan data primer, berupa distribusi frekuensi responden dengan jumlah skor rata-rata dari seluruh indikator yang menjadi ukuran dasar penilaian Kualitas Pelayanan

menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalsi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Emphaty* (Bukti Fisik) dinilai sudah berkuaitas terlihat dari hasil responden dengan skor tertinggi kesabaran petugas dalam melayani pasien mencapai skor 417 dengan bobot 4,5, Sikap petugas yang ramah tota skor 413 dengan bobt 4,5, serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien dengan niali skor terendah 396 dan bobot 4,3 , dengan capaian niali rata-rata 4.43. Dari uraian tersebut maka pelayanan di Instalasi Radiologi dilihat dari dimensi empati sudah berkualitas.

Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah bukti nyata yang dimiliki oleh instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data primer, berupa distribusi frekuensi responden dengan jumlah skor rata-rata dari seluruh indikator yang menjadi ukuran dasar penilaian Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dinilai sudah berkecukupan dimana dapat dilihat dari skor tertinggi ruangan bersih mencapai skor 443 dengan bobot 4,8, peralatan diagnostik sudah lengkap berupa pesawat X-Ray dan USG total skor 408 dengan bobot 4,4, serta penampilan petugas dan kamar mandi yang bersih dengan nilai skor 419 dan bobot 4,7, dengan capaian nilai rata-rata 4.65. Dari uraian tersebut maka dilihat dari Bukti Fisik dinilai sudah berkualitas

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dengan melihat seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau diperoleh pada pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Sesuai Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/ 2008 Tentang Standar pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan yang bertujuan tercapainya standarisasi pelayanan radiologi diagnostik di seluruh Indonesia sesuai dengan jenis dan kelas sarana pelayanan kesehatan.

Pelayanan Instalasi Radiologi merupakan bagian integral dari pelayanan penunjang medik di Rumah Sakit yang menyelenggarakan pelayanan diagnostik meliputi pelayanan x-ray konvensional, penggunaan komputer radiografi (CR), Mammografi, Panoramic, Dental serta pelayanan Imajing Diagnostik yaitu ultra sonografi (USG). Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dilihat dari dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2011 : 174) di mana kelima dimensi kualitas yang dimaksud adalah Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik).

Dari hasil analisis data dan observasi penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa ditinjau dari dimensi kehandalan (*Reliability*) menunjukkan skor tertinggi dari indikator prosedur pelayanan

425, waktu pelayanan sesuai jadwal 421, ketelitian petugas membaca diagnosa 419, dengan nilai rata-rata 4.6, maka diukur dari dimensi kehandalan dapat dikatakan berkualitas. Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf gowa dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Reponsivness*) dapat dinilai sudah berkualitas dimana skor tertinggi terlihat dari Radiologi mudah diakses total skor 422 dengan bobt 4,59, kecepatan petugas dalam memberi pelayanan dengan niali skor terendah 419 dan bobot 4,55, kesediaan petugas mendengar keluhan pasien mencapai skor 418 dengan bobot 4,54. Dari uraian tersebut maka dilihat dari Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan capaian niali rata-rata 4,56 dinilai sudah berkualitas. Dalam hal ini RSUD Syekh Yusuf gowa berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan rumah sakit untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Asurance* (Jaminan) dinilai sudah berkuaitas dimana terlihat dari skor tertinggi keterampilan petugas dan jaminan keamanan

dan kepastian hukum mencapai skor 420 dengan bobot 4,6, serta skor terendah *Expertise* hasil baca dokter ahli dengan niali skor 402 dengan bobot 4,4. Dari uraian tersebut maka dilihat dari dimensi *Asurance* (Jaminan) dengan capaian nilai rata-rata 4.53 dapat di katakan sudah berkualitas. Hal ini ditunjukkan dengan perilaku para karyawan rumah salit mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan rumah sakit bisa menciptakan rasa aman bagi para pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan rumah sakit selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien.

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Emphaty* (Empati) dinilai sudah berkuaitas terlihat dari hasil responden dengan skor tertinggi kesabaran petugas dalam melayani pasien mencapai skor 417 dengan bobot 4,5, Sikap petgas yang ramah tota skor 413 dengan bobt 4,5 serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien dengan niali skor terendah 396 dan bobot 4,3 dari uraian tersebut maka pelayanan di Instalasi Radiologi dengan capaian nilai rata-rata 4.43. Dilihat dari Dimensi Empati dapat dikatakan sudah berkualitas. Dalam hal ini ditunjukkan

di RSUD Syekh Yusuf Gowa memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dinilai sudah berkuaitas dimana terlihat dari skor tertinggi ruangan bersih mencapai skor 443 dengan bobot 4,8 , peralatan diagnostik sudah lengkap berupa pesawat X-Ray dan USG total skor 408 dengan bobot 4,4, serta penampilan petugas yang rapi dan kamar mandi yang bersih dengan niali skor 429 dan bobot 4,7. Dari uraian tersebut maka dilihat dari Bukti Fisik dapat di katakan sudah berkualitas dengan capaian niali rata-rata 4.65, hal ini ditunjukkan berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan RSUD Syekh Yusuf Gowa, serta penampilan karyawan rumah sakit.

Kesesuaian Hasil Penelitian Terdahulu Achmat Syaibani, Kualitas pelayanan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo, 2010, Metode penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi, dengan teknik *purposive sampling*.

Ade Octavia, suswitaroza dan Aulia Putri Anwar, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi, 2012, RSUD Raden Mattaher Jambi, jurnal Vol1 No. 1 Januari – Maret 2012 ISSN: 2302-4682, penelitian ini adalah metode deskriptif. Hasil penelitian ini dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik aksidental sampling untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2011:174) melalui kelima dimensi

Dari ketiga penelitian ini memiliki persamaan yaitu fokusnya membahas kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dari teori (Zeithaml & Parasuraman) meski penelitian yang pertama kelima variabelnya sudah memenuhi standar baik sementara peneliti yang kedua indikatornya masih ada yang belum memenuhi standar dan perlu ditingkatkan, dan penelitian ke tiga kelima dimensi di nilai sudah berkualitas. Adapun perebedaan dari ketiganya yaitu lokusnya yang pertama pasien Rawat Jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo dan yang kedua Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi, dan yang ketiga pasien di Instalasi

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya keterbatasan waktu peneliti yang mana tetap melayani pasien, serta responden dalam hal ini pasien dan keluarganya yang cenderung sulit dimintai kesediaan untuk mengisi instrumen karena kondisi kesehatannya tidak stabil. Saat pengumpulan data peneliti juga terkadang menemui adanya keengganan pada keluarga pasien untuk memberikan pendapat karena kondisi sibuk mengurus pasien dan sehingga tidak komunikatif dan kurang bisa diajak bekerjasama membuat peneliti terkendala dalam menggali informasi lebih dalam.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan dari Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, dari lima dimensi kualitas layanan dengan hasil rekapitulasi dari seluruh variabel menunjukkan jumlah rata-rata, dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan jumlah 4,6 akan tetapi masih terdapat pasien yang menyimpan hasilnya. *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan jumlah 4,56 akan tetapi keterampilan petugas Instalasi Radiologi masih kurang karena kurangnya dukungan dana dan dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan nilai 4.53, dimensi *Empathy* (Empati) dengan nilai 4.43 serta dimensi *Tangibles* (Bukti fisik) dengan nilai 4,65. Dinilai sudah berkualitas akan tetapi masih menemukan alat diagnostik sering terjadi error

pada alat cetak CR, USG yang menghambat pemeriksaan. Berdasarkan nilai capaian hasil Analisis kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dapat dikatakan berkualitas.

Dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan maka disarankan agar pihak RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dan Instalasi Radiologi khususnya pertama waktu pelayanan sesuai jadwal, serta ketelitian petugas membaca diagnosa, perlu peningkatan dengan membuat suatu kebijakan agar pasien lebih menyadari mengambil hasil foto sebelum diberikan terapi pengobatan oleh dokter yang merujuk, serta pihak unit radiologi sebaiknya menerapkan indikator mutu dan SPO yang telah ditetapkan agar sistem terintegrasi penanganan suatu penyakit dapat terlaksana. Kedua memberi dukungan dana anggaran dalam peningkatan keterampilan petugas Instalasi Radiologi. Ketiga penambahan peralatan prosesing diagnostik berupa alat CR yang hanya satu dengan pengoperasian 24 jam sering terjadi error sehingga menghambat pelayanan, USG 4 Dimensi, serta CT-Scan

REFERENSI

Sugiyanto, H. 2016. Pelayanan Radiologi Dalam Implementasi Akreditasi KARS dan JCI Rumah Sakit, Cetakan Kedua. Jakarta: Pengurus Pusat Perhimpunan Radiografer Indonesia.

Tjiptono, Fandy 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Triwibowo, C. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*, Cetakan 1 Yogyakarta: Nuha Medika.

Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia. 2008. Nomor 1014/MENKES/SK/XI/ 2008 Tentang Standar pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan, Jakarta. Pedoman Pelayanan Radiologi RSUD Syekh Yusuf Tahun 2016.



STIA LAN MAKASSAR

Jurnal Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 3, Desember 2018

Jurnal
Administrasi Negara

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR

HEALTH SERVICE QUALITY IN ACCIDENT AND EMERGENCY DEPARTMENT REGIONAL PUBLIC HOSPITAL MAKASSAR CITY

Yunita Gobel¹, Wahidin², Muttaqin³

¹ Dinas Kesehatan Kota Makassar
email: yunita.gobel@yahoo.com

² Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara – Lembaga Administrasi Negara, Makassar
e-mail: wahidin_mussi@yahoo.co.id

³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara – Lembaga Administrasi Negara, Makassar
e-mail: muttaqin_lan@yahoo.com

Abstrak

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar ditinjau dari dimensi 1) Ketepatan waktu pelayanan; 2) Akurasi pelayanan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) Tanggung jawab; 5) Kelengkapan; 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan IGD RSUD Kota Makassar. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data adalah informan yaitu kepala ruangan, direktur/wakil direktur pelayanan medik, pasien IGD, petugas (perawat/bidan dan dokter penanggung jawab pelaksana). Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan telaah dokumen. Data dalam penelitian ini ditampilkan secara triangulasi dan dibahas secara interpretatif berdasarkan teori dan fakta. Hasil penelitian menunjukkan pada indikator ketepatan waktu pelayanan sudah baik. Dilihat dari proses jadwal kehadiran petugas secara bergiliran selama 24 jam sudah tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Indikator akurasi pelayanan termasuk dalam kategori berkualitas dimana kemampuan petugas selalu mengupayakan agar perawatan pasien minimal dari kesalahan. Indikator kesopanan dan keramahan termasuk dalam kategori cukup baik, dilihat dari cara melayani pasien dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). Namun teknik berkomunikasi masih perlu diperbaiki. Indikator tanggung jawab sudah dalam kategori baik karena sudah ada jaminan keamanan dan keselamatan pasien. Indikator kelengkapan dalam kategori baik dengan kondisi rumah sakit yang bersih dan sarana yang ada sudah lengkap, hanya perlu adanya kepedulian dari pegawai untuk menjaga sarana prasarana yang ada. Indikator kemudahan untuk mendapatkan pelayanan pasien dimudahkan oleh fasilitas pendukung di rumah sakit juga prosedur pelayanan yang mudah, jelas dan tidak berbelit-belit.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Instalasi Gawat Darurat, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar

Abstract

This study's focus on service quality of Accident and Emergency (A & E) department at regional public hospital in Makassar City and analyzed service quality dimensions such as time service, 1) Service accuracy, 3) Courtesy and guidance in providing services; 4) Responsibility; 5) Completeness; 6) Ease in getting services. This study is using qualitative descriptive method. Sources of the data were informants as Head of Space, Director/Deputy of Medical Services, Patient of ER (Emergency Room), nurses/midwives and Doctor in Charge of Patients. The data collection techniques were from interviews, observation and document review. The data validity was check using triangulation technique. The results showed in service timeliness dimension was already appropriate according to the 24 hours shift schedule of all of the staff. The accuracy service indicator was in a certain quality category. The staff were always strive to afford mistakes while handling the patients. The politeness and sociability indicators was good enough, according to how they treat the patients with 5S principle. Eventhough the communication technique still needs to be fixed. The responsibility indicator assesment was in a good category due to assurance of patient safety. The completeness indicators was in a good category due to the clean hospital area and the facilities were already complete but employees needs to maintain the facilities. In the ease in getting services indicator which has a certain quality due to the complete supporting facilities that made service easier and convenient serve services also not convoluted.

Keywords: *Health Service Quality, Accident and Emergency Department, Makassar Regional Public Hospital*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah tingkat unggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk atau jasa.

Rumah sakit merupakan pelayanan kebutuhan dasar dibidang kesehatan, karena kesehatan merupakan hal yang terpenting bagi warga masyarakat untuk tercapainya kesejahteraan. Disamping itu juga rumah

sakit termasuk klasifikasi pelayanan publik pada pelayanan umum dibidang jasa. Karena rumah sakit juga menyediakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Instalansi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit Rumah Sakit yang memberikan perawatan pertama kepada pasien. Unit ini dipimpin oleh seorang dokter jaga dengan tenaga dokter ahli dan berpengalaman dalam menangani PGD (Pelayanan Gawat Darurat), yang kemudian bila dibutuhkan akan merujuk pasien kepada dokter spesialis tertentu. Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan mengenai Standar Instalansi Gawat Darurat

(IGD) Rumah Sakit yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 tahun 2009 untuk mengatur standarisasi pelayanan gawat darurat di rumah sakit.

Berdasarkan data pelayanan kesehatan IGD di RSUD Kota Makassar pada tahun 2014-2016 menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah pasien pada tahun 2014 sebanyak 8867 pasien, 2015 sebanyak 8367 pasien, dan tahun 2016 sebanyak 6072 pasien. Guna mengetahui kualitas IGD di RSUD Kota Makassar maka peneliti dalam hal ini menggunakan indeks kepuasan masyarakat menurut Vincent Gaspersz. Dimana kualitas pelayanan IGD di RSUD Kota Makassar dapat dievaluasi dengan mengkaji 6 unsur yang relevan terhadap pelayanan di IGD sebagai berikut: ketepatan dalam pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramah-tamahan dalam memberikan layanan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk melihat atau mengamati kenyataan mendalam dilapangan tentang

konsep atau indikator-indikator yang akan diteliti dengan menggunakan instrument penelitian. Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar khususnya pada Instalasi Gawat Darurat, data informasi yang di dapatkan melalui wawancara yang akan digali dari pasien di IGD RSUD Kota Makassar sebanyak 17 orang. Teknik dan instrument pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara yang didukung dengan observasi dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini, prosedur pengolahan data yang dilakukan yaitu secara sistematis dengan tahapan Klasifikasi materi data, Mengolah data, Mendeskripsikan, dan Uji validitas dan reabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menyajikan data secara naratif, dengan menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya, dan memberikan argumentasi dengan jelas dari analisis data yang terkumpul sesuai dengan pertanyaan penelitian, kemudian mengaitkan dengan teori yang diangkat sehingga mampu menjelaskan secara keseluruhan mengenai apa yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN

Distribusi jawaban informan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat

pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar dapat diketahui melalui mutu pelayanan pasien. Adapun tanggapan responden yang ditinjau dari tiap-tiap mutu pelayanan jasa menurut pendekatan dimensi kualitas pelayanan oleh Vincent Gaspersz (Bustami, 2011:6-7) dapat dilihat dari (Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Adanya tanggungjawab, kelengkapan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan).

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pelayanan yang dimaksud adalah kecepatan kontak pertama pelayanan, waktu tunggu rawat inap atau waktu tunggu rujukan. Proses waktu untuk menunggu pelayanan pertama pada pasien gawat, darurat atau gawat darurat yang datang ke IGD adalah *response time*. Berdasarkan hasil observasi di ruang IGD RSUD Kota Makassar mengenai *response time* waktu untuk menunggu pelayanan pertama pada pasien gawat, darurat atau gawat darurat yang datang ke IGD, *response time* yang diberikan petugas medis (dokter/perawat, bidan) sesuai dengan standar waktu dari setiap jenis pelayanan yang berbeda di IGD RSUD Kota Makassar.

Menurut wawancara dengan Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Medik pada tanggal 11 November 2017 diperoleh bahwa “dokter yang ditugaskan untuk menjaga di UGD ini ada 6 orang, setiap dokter mempunyai tanggung jawab pada waktu jaga yang sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, jika dokter penanggung jawab terlambat atau berhalangan, dokter pengganti yang sudah diberi wewenang siap sedia menggantikan tanggung jawab dokter jaga waktu itu”.

Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dari defenisi ini, obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi (seseorang), dan organisasi (sekelompok anggota organisasi). Keterampilan dan keahlian tersebut, pihak yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi (Denhardt & Denhardt, 2003:7).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku Kepala Ruang Instalasi Gawat Darurat pada tanggal 11 November

2017 terkait akurasi pelayanan menjelaskan bahwa: *“setiap saat saya selaku kepala ruangan IGD untuk mengingatkan kepada seluruh petugas yang bertugas di area IGD ini untuk tetap bekerja sesuai standar operasional prosedur yang ada demi menghindari ketimpangan yang mengakibatkan kesalahan dalam pelayanan pasien”*.

Dari hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa dalam penanganan pasien harus sesuai dengan prosedur, ini dilakukan agar pasien terhindar dari kesalahan dalam bertindak. Hal ini tentu berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dimana proses penanganan pasien yang mengutamakan pelayanan berkualitas yang diberikan benar dan sesuai dengan indikasi penyakit pasien yang sesuai dengan SOP Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar dimana petugas cepat tanggap pada pasien yang membutuhkan pelayanan.

Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Berdasarkan Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 ada beberapa prinsip pelayanan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Kesederhanaan (prosedur pelayanan), kejelasan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab petugas, kedisiplinan dll. Kompleksitas penerapan fungsi aktuasi di sebuah RS dipengaruhi oleh dua faktor (Muninjaya, 2011:155) salah satunya Pelaksanaan fungsi aktuasi staf pelaksana pelayanan di RS, tidak saja terkait dengan jumlah, keragaman profesi, dan komitmen, tetapi juga sikap, etika dan kompetensinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan IGD pada tanggal 14 November 2017, Tentang keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien menjelaskan bahwa

“dari pantauan saya kepada mereka petugas di IGD yang selama ini saya perhatikan bahwa semua pegawai yang menjadi pelayan di sini sudah memperlihatkan sikap kesopanannya, baik itu kepada pasien yang masuk maupun kepada sesama petugas itu sendiri.”

Hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa petugas sudah menunjukkan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dimana dalam

melayani sudah sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil rekapitulasi tanggapan pasien atas kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar oleh petugas dalam memberikan pelayanan masih tergolong baik. Kemudian pada proses pelayanan pada pasien dalam berkomunikasi masih perlu dibimbing untuk selalu berkomunikasi dengan baik untuk pasien atau sesama petugas agar pelayanan berjalan dengan baik. Membangun komunikasi yang baik antar pasien dengan pegawai atau sesama pegawai merupakan hal yang mutlak untuk dilakukan. Keadaan yang bertolak belakang antar pasien dengan pegawai atau pegawai dengan pegawai bisa dipersatukan dengan komunikasi yang baik dan dengan bijak.

Tanggung Jawab

Tanggung Jawab yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dengan menindaklanjuti sesegera mungkin terhadap keluhan pasien.

Tanggapan Kepala Ruang Instalasi Gawat Darurat pada tanggal 11 November 2017 saat dilakukan wawancara mengenai keselamatan pasien dalam memberikan

tindakan bagi petugas memberi tanggapan bahwa:

“Siapapun petugas baik dokter, perawat/bidan yang melayani pasien setiap waktu sudah mempunyai wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Untuk menjamin keselamatan pasien petugas khususnya di ruang Instalasi gawat darurat ini selalu bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada”.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa petugas (Dokter, Perawat/Bidan) sudah mempunyai wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Dalam melakukan pelayanan pasien khususnya dalam melakukan tindakan petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada sesuai kemampuannya.

Dari hasil semua wawancara dengan informan diatas sejalan dengan observasi peneliti atas proses penanganan pasien dengan selalu memperhatikan pemasangan label identitas pasien untuk memberikan perlindungan keselamatan dari tindakan yang akan dilakukan.

Kelengkapan

Kelengkapan yaitu menyangkut sarana dan prasarana yang ada, lengkap dan memadai yang dapat menunjang terhadap pelayanan di rumah sakit. Menurut wawancara pada tanggal 11 November 2017 dengan kepala ruang Instalasi Gawat Darurat

memberi tanggapan bahwa “Kalau mengenai sarana prasarana yang ada di ruangan kami saya rasa cukup baik, alat – alat yang dapat menunjang dalam pemeriksaan khususnya yang berhubungan dengan pemeriksaan awal pasien sudah lengkap. Sarana untuk menunjang kebersihan Rumah sakit juga ada, untuk masalah AC dan Kamar mandi yang sering bermasalah, segera kami laporkan dan tim sarana segera menindaklanjuti untuk perbaikan, untuk perawatan alat yang ada dan sudah rusak dalam proses perbaikan”.

Dari hasil penjelasan diatas, sarana yang ada di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar yang dapat menunjang dalam pemeriksaan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar sudah lengkap. Tim sarana segera bertindak jika ada yang rusak di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 15 November 2017 dengan pasien memberi tanggapan bahwa:

“kalau masalah kelengkapan sarana disini saya rasa cukup mi sesuai standar Rumah Sakit Umum lainnya karena tidak semua pasien di rujuk karena alat-alat disini sudah mulai di lengkapi tapi tetap perlu ditingkatkan, seperti di kamar mandi kadang air tidak mengalir”.

Dari hasil wawancara dengan pasien rawat inap ini bahwa walaupun alat-alat

sudah lengkap dalam menunjang pemeriksaan tapi perlu jadi perhatian dari manajemen Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar adalah mengenai ketersediaan air yang cukup di rumah sakit. Hal ini untuk menunjang dalam pemberian pelayanan, namun saat di konfirmasi dengan tim sarana mengatakan bahwa jika air tidak mengalir berarti petugas sementara membersihkan bak penampungan.

Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan layanan adalah akses yang tidak berbelit-belit dengan alur pelayanan yang jelas, tidak membedakan pelayanan berdasarkan status pasien. Berdasarkan hasil observasi di IGD RSUD Kota Makassar sarana fisik berupa tersedianya ambulance, kursi roda, dan tempat tidur telah tersedia sebagai alat transportasi pasien untuk memudahkan pelayanan. Selain itu, sarana fisik berupa pemeriksaan penunjang maupun akses perawatan lanjut tersedia dan berada dekat dari IGD untuk memudahkan mobilisasi pasien. Adapun sumber daya manusia meliputi petugas medis dan non medis, selalu *standby* di ruangan untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan.

Berikut hasil wawancara pada tanggal 11 November 2017 dengan Kepala Instalasi

Gawat Darurat RSUD Kota Makassar lantai empat tentang alur pelayanan pasien menjelaskan bahwa

“Menurut saya mengenai kemudahan dalam mendapatkan pelayanan semuanya sudah sesuai alur tidak ada perbedaan antara pasien umum dan BPJS”.

Dari hasil wawancara diatas, dapat menjelaskan bahwa demi kemudahan pasien yang masuk ke Instalasi gawat Darurat RSUD Kota Makassar tidak dibedakan dengan fasilitas apa yang menjamin pasien, semua menerima pelayanan yang sama

PEMBAHASAN

Karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan menurut Gaspersz yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, guna mencapai tingkat kepuasan yang optimal perlu diperhatikan beberapa faktor atau atribut layanan. Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (2014:38-39) harus memenuhi syarat pokok salah satunya Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan tata lain penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan

Ketepatan dalam pelayanan disini perlu diperhatikan dan digaris bawahi sehubungan dengan lamanya waktu tunggu dan waktu proses, juga ketentuan jam pelayanan jam pembukaan dan penutupan loket layanan. Dalam penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Berhenti nafas selama 2-3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian yang fatal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam didapatkan bawah ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan oleh Perawat/DPJP terjadwal dengan baik dan ruang dalam ruang IGD selalu sedia dokter jaga yang siap melayani pasien gawat darurat selama 24 jam pelayanan. Begitu pula dengan proses pelayanan di IGD waktu penanganan para petugas kesehatan (*response time*) sesuai dengan standar waktu pelayanan IGD. Dalam dimensi ketepatan waktu pelayanan termasuk dalam kategori baik.

Akurasi pelayanan yang dimaksud adalah perlu dipastikan reliabilitas pelayanan dan harus diusahakan bebas dari kesalahan-

kelasalahan. Berdasarkan maklumat pelayanan RSUD Kota Makassar bahwa pimpinan dan seluruh staf menjamin penyediaan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan RSUD yang telah ditetapkan. Pada dimensi ini termasuk dalam kategori berkualitas dimana kemampuan petugas selalu mengupayakan agar perawatan pasien minimal dari kesalahan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tindakan dokter/perawat pada pasien sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh ruah sakit.

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil wawancara dengan informan dan hasil observasi peneliti atas proses penanganan pasien dengan membudayakan sikap ramah, lincah dan gesit melalui 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun), oleh petugas seperti petugas sudah melaksanakan tindakan dengan cepat dan tepat, dan memberikan perhatian penuh jika pasien kesakitan. Namun masih ada petugas (Dokter, Perawat/Bidan) yang berkomunikasi dengan suara tinggi atau kasar, kurang senyum, marah/menegur bawahan didepan pasien. Hal ini diakibatkan

oleh jadwal shif yang terlalu padat sehingga pegawai merasa kelelahan dalam bekerja.

Tanggung jawab yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dengan menindaklanjuti sesegera mungkin terhadap keluhan pasien. Berdasarkan hasil observasi kelengkapan keselamatan pasien IGD RSUD Kota Makassar kelengkapan SIP/SIK petugas IGD sudah lengkap karena menjadi bukti bahwa petugas telah dinyatakan mampu secara keilmuan dan memiliki tanggung jawab untuk melakukan tindakan terhadap pasien sesuai dengan pengetahuan dan kompetensi mereka. Selain itu, ketersediaan penanggulangan bencana juga lengkap di IGD hal ini penting karena merupakan tanggung jawab rumah sakit untuk melindungi pasien dari risiko bahaya yang kecil-kecilnya. Sehingga pada indikator tanggung jawab sudah dalam kategori baik karena sudah ada jaminan keamanan dan keselamatan pasien.

Adapun kelengkapan menyangkut ketersediaan ruang pelayanan, sarana pendukung serta komplementer layanan lainnya. Pada hasil observasi kelengkapan fasilitas ruangan IGD RSUD Kota Makassar meliputi sarana medik sudah lengkap dan dapat menjamin efisiensi pelayanan pasien gawat darurat dalam waktu 24 jam terus-

menerus. Jumlah tempat tidur di IGD juga termasuk dalam batasan cukup untuk menampung volume pasien setiap hari. Sehingga pada indikator kelengkapan dalam kategori baik dengan kondisi rumah sakit yang bersih dan sarana yang ada sudah lengkap, hanya perlu adanya kepedulian dari pegawai untuk menjaga sarana prasarana yang ada.

Kemudahan mendapatkan layanan adalah akses yang tidak berbelit-belit dengan alur pelayanan yang jelas, tidak membedakan pelayanan berdasarkan status pasien. Berdasarkan hasil observasi di IGD RSUD Kota Makassar sarana fisik berupa tersedianya ambulance, kursi roda, dan tempat tidur telah tersedia sebagai alat transportasi pasien untuk memudahkan pelayanan. Selain itu, sarana fisik berupa pemeriksaan penunjang maupun akses perawatan lanjut tersedia dan berada dekat dari IGD untuk memudahkan mobilisasi pasien. Indikator kemudahan mendapatkan pelayanan dalam kategori berkualitas yaitu untuk mendapatkan pelayanan pasien dimudahkan oleh fasilitas yang disediakan di rumah sakit selain itu prosedur pelayanan yang mudah, jelas dan tidak berbelit-belit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis kualitas pelayanan yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa: Pada indikator ketepatan waktu pelayanan berada dalam kategori baik. Ini dapat dilihat dari proses jadwal pelayanan rumah sakit (visite) yang dilakukan oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) sudah tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau aturan yang ada. Pada indikator akurasi pelayanan petugas kesehatan dengan memberikan keterangan yang cepat dan tepat atas keadaan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang diberikan IGD RSUD Kota Makassar adalah pelayanan yang siap tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Pada perawat dan dokter mampu memberikan pertolongan pertama, menetapkan diagnosis penyakit dan bebas dari kesalahan-kesalah. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan indikasi penyakit pasien dengan mengikoti Standar Prosedur operasional RSUD Kota Makassar. Pada indikator kesopanan petugas kesehatan berkomunikasi dengan selalu menanyakan respon balik terhadap tindakan yang diberikan. Pelayanan di IGD RSUD Kota

Makassar menunjukkan bahwa petugas sudah menunjukkan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dimana dalam melayani pasien sudah sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Pada indikator tanggung jawab termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya keamanan dan keselamatan pasien, perlindungan dari resiko yang sekecil-kecilnya yang dapat terjadi kepada pasien. Ini dapat dilihat dari proses pelayanan dimana saat pasien masuk ke ruang Instalasi Gawat Darurat petugas segera memeriksa identitas dan mencocokkan dengan Rekam Medik (RM) nantinya pasien agar terhindar dari resiko kesalahan bertindak yang dapat mengancam keselamatan pasien. Pada indikator kelengkapan yaitu sarana prasarana termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari kondisi rumah sakit yang bersih. Alat-alat yang mendukung dalam pelayanan sudah lengkap, hanya saja kelihatan kurang dipelihara sehingga banyak yang rusak. Begitupun juga dengan kamar mandi masih ada yang sering bermasalah namun cepat ditindaklanjuti oleh penanggung jawab sarana rumah sakit. Pada indikator kemudahan mendapatkan pelayanan termasuk dalam kategori berkualitas. Hal ini dilihat dari prosedur pelayanan yang mudah, lancar, cepat dan tepat serta tidak berbelit-

belit, juga pasien sudah menempati ruang rawat inap sesuai dengan pertanggungannya tambah membeda-bedakan pasien UMUM atau pasien BPJS.

Untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar, maka peneliti memberikan rekomendasi adalah Untuk meningkatkan disiplin pegawai dalam melaksanakan pelayanan khususnya ketepatan waktu pelayanan visite dokter maka kebijakan atau SOP yang sudah dibuat harus diterapkan dan diharapkan kepada Kepala Ruangan selaku Pimpinan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar memberikan teguran/sanksi jika SOP tersebut tidak dilaksanakan. Untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam menentukan suatu diagnosa atau melakukan suatu tindakan dalam pelayanan maka diharapkan kepada Kepala Ruangan sebagai Pimpinan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar untuk memberikan dorongan serta izin kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan atau menganjurkan pegawai untuk selalu mengikuti seminar-seminar kesehatan yang terkini (*update*) dan selalu mengingatkan pegawai untuk selalu bekerja dengan berpedoman kepada Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang ada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar.

Melihat masih adanya pegawai yang dalam berkomunikasi baik itu cara berkomunikasi pegawai dengan pasien atau cara berkomunikasi petugas dengan petugas masih kurang sehingga diharapkan kedepannya Kepala Ruangan selaku Pimpinan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar untuk memberikan atau mengadakan pelatihan tentang cara berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan prima. Untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, diharapkan sebelum melakukan suatu tindakan semua pegawai selalu berpedoman pada SOP yang sudah dibuat agar terhindar dari kesalahan-kesalahan dalam melakukan tindakan.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien penyediaan sarana yang ada di rumah sakit harus terjaga dengan baik. Oleh karena itu petugas diharapkan selalu menjaganya agar alat-alat tersebut lebih awet sehingga tidak mengganggu proses pelayanan. Dalam memenuhi kemudahan mendapatkan

pelayanan diharapkan kedepannya Kepala Ruangan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar selalu mengingatkan pegawai agar jangan mempersulit pasien dalam memperoleh layanan. Untuk mengetahui keinginan pasien dan tindak lanjut yang cepat dengan tersedianya kotak saran bagi pasien, agar petugas segera menindaklanjuti setiap saat sehingga kedepannya bisa lebih meminimalisir keluhan pelanggan terhadap peningkatan kualitas layanan di rumah sakit.

REFERENSI

- Azwar, A. 2014. Tantangan Pendanaan Unit Gawat Darurat. *Majalah Kedokteran Indonesia*, 43, (3), p 152-153.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Denhardt, Janer V, Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, N.Y: M.E.Sharpe.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tahun 2009, tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO),
Tbk. CABANG CENDRAWASIH MAKASSAR*****ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. BANK MANDIRI
(PERSERO), Tbk. CENDRAWASIH MAKASSAR BRANCH*****Gadis Ayu Putri Gayatri¹, Amir Imbaruddin², Muttaqin³**

¹Call Center pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar
e-mail: gadisayuputrigayatri@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar
e-mail : aimbaruddin@yahoo.com

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar
e-mail : muttaqin_lan@yahoo.com

Abstrak

Era globalisasi sekarang ini menuntut perusahaan untuk selalu menyesuaikan strateginya dengan perubahan yang terjadi agar tetap bisa bertahan hidup atau menjamin kontinuitas perusahaan. Untuk menjamin kelangsungan hidup suatu perusahaan maka salah satu asset paling berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana, tanpa dukungan sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dimiliki. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penilaian kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar, dengan pendekatan kualitatif, dan menggunakan instrumen melalui wawancara, observasi dan telaah dokumen. Sedangkan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan telaah dokumen. Teknik pengolahan data dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian bahwa karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan rata-rata sudah bekerja sesuai dengan yang ditargetkan dan sudah mampu meningkatkan pencairan kredit. Ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan, masih rendahnya tingkat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan dan selain itu setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditentukan. Ditinjau dari aspek ketepatan waktu, karyawan telah memiliki kemampuan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan secara tepat waktu. Ditinjau dari aspek kehadiran, bahwa tingkat kehadiran karyawan yang relatif tinggi karena karyawan tepat waktu masuk kantor Sedangkan ditinjau dari kemampuan kerjasama. Dimana dalam penelitian ini diperoleh temuan bahwa karyawan dalam melakukan pekerjaan selalu menjalin kerjasama dengan rekan kerja lainnya dan selain itu adanya tim kerja serta adanya jalinan hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan.

Kata kunci: Jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama

Abstract

The current era of globalization requires companies to always adjust their strategies to changes that occur in order to survive or guarantee the continuity of the company. Human resources are the main role in every company activity. Despite many facilities and infrastructures, without the support of human resources, the company's activities will not run well. To achieve company goals, employees are required to maximize their performance. The purpose of this study was to determine and analyze how employee performance appraisal at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cendrawasih Makassar Branch, with a qualitative approach, and using instruments through interviews, observation and document review. While data collection techniques are through interviews, observation and document review. Data processing technique is descriptive analysis. The result of the study shows that most employees finish their work based on the estimated targets and are capable to increase the demand of loan credit. Judging the aspect of the quality of the work, the level of error in completing the work is still low and besides that, each employee complete the work according to the specified objectives. Judging from the timeliness aspect, employees have the ability to complete each job in a timely manner. Judging the aspect of attendance, that employee attendance is relatively high because employees attend the office on time. While in terms of the ability to cooperate, this study found that employees in doing work always establish cooperation with other colleagues and collaborate in a teamwork and maintain good relationship between superiors and subordinates.

Keywords: total work done, quality of work, timeliness, attendance and ability to cooperate

PENDAHULUAN

Semakin tajam persaingan pada era globalisasi sekarang ini menuntut perusahaan untuk selalu menyesuaikan strateginya dengan perubahan yang terjadi agar tetap bisa bertahan hidup. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana serta sumber daya, tanpa dukungan sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Dengan demikian sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas (Ambar dan Rosidah, 2013).

Untuk mencapai tujuan perusahaan, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja karyawan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Sinambella, 2012). Kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Kinerja karyawan diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi (Hakim, 2014)

Untuk menentukan kinerja karyawan baik atau tidak, tergantung pada hasil perbandingannya dengan standar pekerjaan, karena kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* (Sembiring, 2012).

Seorang karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penilaian kinerja setiap karyawan dalam perusahaan. Pengukuran atau penilaian kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi (Moeheriono, 2012).

Untuk memudahkan dalam penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Untuk mengukur kinerja karyawan maka terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan menurut Bangun (2012) bahwa jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar. Bank Mandiri merupakan salah satu bank terkemuka yang terdapat di Indonesia. Bank Mandiri merupakan hasil merger dari empat bank yang terdapat di Indonesia yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank

Pembangunan Indonesia dan Bank Expor Impor.

Permasalahan yang dihadapi saat ini bahwa kinerja karyawan bagian kredit menurun, dilihat dari data target dan realisasi bagian marketing yang berisi data bade, booking NPL, serta persentasi pencapaian kinerja penjualan *marketing* dari bulan Juli s/d bulan Desember tahun 2017 nampak terjadi penurunan kinerja bagian *marketing*, dimana rata-rata bagian *marketing* tidak mencapai target yang telah ditentukan oleh PT. Bank Mandiri Cabang Cendrawasih. Selain itu bahwa masyarakat atau nasabah sering mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan terkesan lambat serta sering terjadi jaringan yang offline.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif/kualitatif, yakni penelitian yang sangat relevan digunakan karena dalam penelitian ini peneliti ingin mengkaji lebih dalam dari beberapa fenomena yang terjadi pada perusahaan PT. Bank Mandiri Cabang Cendrawasih terkait dengan kinerja karyawan.

Untuk memudahkan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan sejumlah informan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar, dimana yang menjadi unit informan. Peneliti melakukan wawancara terhadap sejumlah

informan yang telah ditentukan yakni, Pimpinan Cabang, Kepala bagian Personalia, Staf Bagian Personalia, Karyawan dan Karyawan Bagian Marketing yang bekerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar, oleh sebab itu maka yang menjadi informan ditentukan sebanyak 2 orang informan yakni Hendri dan Narwiyah. Pemilihan kedua informan ini dengan pertimbangan bahwa Informan Henri dan Narwiyah merupakan staf personalia pada PT. Bank Mandiri Cabang Cendrawasih Makassar yang mengetahui dengan jelas mengenai perbankan khususnya marketing bagian kredit.

Kemudian teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah dalam mendapatkan data, yang terdiri dari wawancara yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dengan tanya jawab secara lisan dan tatap muka dengan responden. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan dalam kuesioner yang dilakukan secara lisan dan bertatap muka secara langsung kepada responden dalam hal ini adalah karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cendrawasih. Kemudian observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Telaah Dokumen yakni mengumpulkan dan mempelajari data yang relevan dan mendukung penelitian, kepustakaan, bahan-bahan kuliah, teori para ahli, serta dokumen atau

arsip-arsip dari perusahaan yang mendukung penelitian ini.

Penelitian dan pengolahan data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan analisa kualitatif dengan langkah-langkah yang digunakan sebagai berikut. Tahap pengumpulan data, reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, peng-abstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan. Kegiatan reduksi data sangat penting karena yang bersangkutan dapat mulai memilih data mana yang data dari siapa yang dipertajam, data yang tidak sesuai atau data yang tidak relevan dengan tema penelitian. Display data, langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Verifikasi, yaitu penguatan data yang diupayakan oleh peneliti dengan melakukan triangulasi data untuk mendeskripsikan secara rinci tentang hasil penelitian yang dilaksanakan, dengan tetap mengacu pada fokus penelitian, serta penarikan kesimpulan, yaitu peneliti mengambil kesimpulan setelah membahas hasil penelitian atau setelah melalui tahapan tersebut di atas maka ditarik suatu kesimpulan merupakan hasil yang akan dicapai.

HASIL PENELITIAN

Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam pelaksanaan tugas dibandingkan dengan target atau sasaran dan kriteria suatu kinerja karyawan, khususnya di sektor perbankan. Sebab keberhasilan seorang karyawan dalam bekerja sangat ditentukan oleh adanya hasil kerja yang dicapai dalam kegiatan penyelesaian pekerjaan. Dimana dalam menjalankan aktivitasnya maka perlu ditunjang oleh adanya kinerja karyawan, sebab dengan kinerja karyawan maka akan mempengaruhi tujuan dan sasaran yang telah ditentukan oleh Bank Mandiri, sehingga kinerja karyawan dapat dinilai dengan 5 aspek yaitu, jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.

Analisis Jumlah Pekerjaan

Analisis kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan, berkaitan dengan analisis target yang dicapai. Berdasarkan data kinerja bank Mandiri Cabang Cendrawasih nampak bahwa secara keseluruhan bank Mandiri Cabang Cendrawasih sudah memiliki kinerja yang baik, hal ini dapat dilihat bahwa karyawan dalam melakukan pekerjaan selalu diberikan target dalam penyelesaian pekerjaan, guna dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan karyawan dalam penyelesaian pekerjaan.

Kemudian ditinjau dari analisis jumlah bagian Marketing nampak bahwa dalam menunjang pelayanan nasabah untuk kegiatan pemberian kredit kepada nasabah maka jumlah tenaga marketing yang digunakan ada 7 orang yang tersebar pada Makassar Cendrawasih 1 dan Makassar Cendrawasih 2. Selain itu masa kerja tenaga marketing yang terlibat langsung dalam melakukan pekerjaan pencairan kredit terlihat memiliki masa kerja antara 4-5 tahun sehingga hal ini yang menjadi dampak bahwa pelaksanaan pekerjaan pencairan kredit pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar sesuai dengan yang direalisasikan.

Analisis Kualitas Pekerjaan

Kinerja karyawan ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan melalui analisis tingkat kesalahan, dimana dari hasil observasi yang dilakukan nampak bahwa karyawan Bank Mandiri sangat kecil dalam melakukan kesalahan dalam bekerja, hal ini disebabkan karena adanya keterlibatan pimpinan dalam memberikan instruksi kerja mengenai cara mengerjakan dan menyelesaikan suatu pekerjaan. Adapun kesalahan yang sering dilakukan bersifat kecil seperti lupa meminta identitas nasabah ketika ada klaim, Salah BI Cheking saat ada yang pengajuan kredit, Surat keterangan usaha palsu serta tidak melakukan konfirmasi tetangga sekitar usaha.

Kemudian dilihat dari analisis melakukan pekerjaan sesuai ketentuan, nam-

pak bahwa karyawan bank Mandiri sudah cermat dalam melakukan pekerjaan sudah mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan, alasannya karena sudah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar Nomor X.MKS.RHC/992/2013 mengenai pemberian *job desk* pegawai, keterangan pelaksanaan cuti pegawai dan Peraturan Disiplin Pegawai terkait dengan peraturan kehadiran dan jam kerja pegawai. Dari data hari kerja, jam kerja dan absensi sesuai dengan nomor: X. MKS.RHC/992/2013 menunjukkan bahwa karyawan bagian marketing sudah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan atau pedoman sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Analisis Ketepatan Waktu

Analisis ketepatan waktu ditinjau dari analisis melakukan pekerjaan sesuai dengan *deadline* dapat dilihat data *marketing* yang melakukan pengurusan kredit bagi setiap nasabah sudah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan *deadline*, hal ini dapat dilihat dari data jumlah nasabah melakukan pembayaran kredit sudah termasuk dalam kategori lancar dari bulan Juli s/d bulan September 2017, bahwa data jumlah nasabah yang mengambil kredit, terlihat bahwa rata-rata nasabah aktif dalam melakukan pembayaran kredit yakni di atas dari 80%, termasuk dalam kategori nasabah tidak lancar atau netral yakni di bawah dari

14%, sedangkan nasabah yang termasuk dalam kategori pembayaran kredit macet yakni sudah dibawah dari 8%.

Kemudian ditinjau dari indikator analisis kinerja dengan memanfaatkan waktu senggang, dimana dengan memanfaatkan waktu luang maka pekerjaan yang tertunda dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih selalu memanfaatkan waktu luang atau jam istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan, karena karyawan bagian marketing selalu sibuk di lapangan dalam mencari nasabah kredit, serta melakukan penagihan kredit sehingga tidak ada waktu untuk melakukan pencatatan, oleh karena itu di waktu-waktu istirahat atau luang maka bagian marketing memanfaatkan waktu istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan.

Selanjutnya analisis kinerja karyawan ditinjau dari aspek kehadiran merupakan aspek yang penting dalam pelaksanaan pekerjaan melalui analisis datang tepat waktu masuk kantor, hasil observasi bahwa ketepatan waktu masuk kantor karyawan dalam bekerja sudah dianggap baik, karena didukung dengan surat peraturan jam kerja karyawan dengan No. X.MKS. RHC/992/2013 ditetapkan bahwa jam kerja karyawan antara 07.30-16.30 (waktu setempat), dengan hari kerja yakni hari Senin-Jumat atau 5 hari kerja seminggu, dengan waktu istirahat antara jam 12.00-13.00 (waktu

setempat/maksi-mal 1 jam). Adapun sarana yang diguna-kan dalam mengabsensi karya-wan adalah *Handkey Machine, Finger Print, Kartu Amano* atau Tanda Tangan pada Buku Daftar Hadir. Dari hasil observasi yang dilakuk-an bahwa PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar menggunakan mesin absensi Fringer Print, yakni dengan menempelkan sidik jari ke da-lam mesin Fringer print maka pelaksanaan absensi yang dilakukan oleh karyawan selesai.

Kemudian dilihat dari aspek melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, nampak bahwa tingkat ke-hadiran karyawan sudah berjalan dengan baik sehingga mempengaruhi ketepatan waktu da-lam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini didukung dengan data absensi karyawan yang sudah baik, ini disebabkan karena adanya sanksi yang diberikan jika pegawai melakukan pelanggaran sebagaimana tercantum pada dokumentasi mengenai pemberian job desk pegawai No. X/MKS.RH/ 992/2013 berisi-kan:

TABEL 1
Jenis Sanksi dan Jenis Pelanggaran

Jenis Sanksi	Jenis Pelanggan
1. Pembinaan dengan Beri-ta Acara	a. Pegawai lupa absen dan/atau b. Datang terlambat (DT) dan/atau c. Pulang cepat (PC) lebih 3 (tiga) kali dalam satu bulan
2. Sanksi jenis ringan pertama	a. Jika pelanggaran pada butir diulang kembali b. Jika pegawai mangkir 1

	hari dalam satu bulan
3. Sanksi jenis ringan kedua	a. Jika pelanggaran butir diulang kembali setelah mendapat sanksi jenis ringan pertama pada butir 2 di atas, atau b. Jika pegawai mangkir 2 hari yang tidak berturut-turut dalam satu bulan
4. Sanksi jenis Sedang	a. Jika pelanggaran butir 1 diulang kembali setelah mendapat sanksi jenis ringan kedua pada butir 3 di atas, atau b. Jika pegawai mangkir 3 s/d 4 hari yang tidak ber-turut-turut dalam satu bulan

Sumber: Data dokumentasi mengenai pem-berian job desk pegawai No. X/MKS. RH/992/2013

Analisis Kerjasama

Salah satu aspek mengenai kinerja kar-yawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih ada-lah aspek kerja sa-ma. Kerja sama merupa-kan bagian yang terpenting dalam melaku-kan pekerjaan yang ada pada kegiatan perbankan, sehingga dengan pentingnya kerja sama antara karyawan dalam bank maka perlu dilakukan penilaian kinerja karyawan ditinjau dari aspek kerja sama pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar terlihat bahwa setiap tim kerja dalam menjalankan aktivitas peker-jaan sehari-hari selalu bekerja sama dengan rekan kerja lainnya sehingga penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan secara tepat wak-tu. Selain itu senantiasa terjalin hubungan kerja sama yang harmonis antara atasan dengan bawahan, serta melakukan pemben-

tukan tim atau kelompok untuk memudahkan dalam penyelesaian pekerjaan.

Sedangkan ditinjau dari aspek kontribusi karyawan dengan nasabah (debitur) menunjukkan bahwa rekan kerja selalu memberikan kontribusi dalam penyelesaian pekerjaan sehingga mempengaruhi hasil kerja yang ada pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar. Antara nasabah dengan karyawan bagian marketing selalu memberikan kontribusi dalam pelaksanaan pekerjaan dimana karyawan selalu saling bantu membantu dalam menyelesaikan pekerjaan untuk membantu nasabah dalam pemberian informasi mengenai akad kredit, sehingga nasabah yang ingin mengambil kredit ataupun nasabah yang ingin melanjutkan kredit dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sesuai dengan data manual produk kredit mikro No. 005/KRD/ MRB. MBD/ 2017 tanggal 28 Agustus 2017 terkandung persyaratan bagi debitur baru dan debitur lama yang ingin mengambil kredit lagi, dan ini merupakan tugas bagian marketing dalam memberikan informasi dan arahan-arahan kepada nasabah yang akan mengambil kredit, sehingga ada kontribusi antara karyawan bagian marketing dalam mencapai target dengan nasabah yang memerlukan kebutuhan kredit.

PEMBAHASAN

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa analisis kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan,

ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan sebagaimana yang dikemukakan oleh Bangun (2012) bahwa kinerja karyawan dapat ditinjau dari beberapa aspek yakni jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.

Jumlah Pekerjaan

Hasil analisis kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan menunjukkan hasil pekerjaan yang dicapai oleh karyawan selama ini. Dimana salah satu aspek dalam penilaian kinerja pegawai adalah berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan selama ini yakni dengan kemampuan karyawan dalam mencapai target yang telah ditentukan oleh pimpinan perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih. Dimana dari hasil pencapaian target pengelolaan pekerjaan sudah sesuai dengan yang ditargetkan. Hal ini dapat dilihat dari penyelesaian pekerjaan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih terlihat bahwa tenaga marketing sudah memiliki kompetensi dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan selama ini.

Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan yang dicapai oleh karyawan pada perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih sudah tergolong baik, hal ini sesuai hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa tingkat kesalahan

yang terjadi saat karyawan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih melakukan pekerjaan selama ini masih tergolong rendah. Dimana karyawan dalam melakukan pekerjaan sudah memiliki ketelitian dan kecermatan dalam menangani setiap pekerjaan yang dilakukan selama ini. Kemudian hasil analisis mengenai pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan selama ini, dimana setiap pekerjaan yang ditangani oleh karyawan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh atasan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendra-wasih, alasannya karena setiap pekerjaan yang akan dikerjakan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih. Dimana hasil penyelesaian pekerjaan sesuai dengan deadline, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, karena sudah ada jadwal pelaksanaan kerja yang dibuat oleh masing-masing karyawan dalam menangani pekerjaan. Kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik. Alasannya karena karyawan pada perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih sudah mampu memanfaatkan

waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

Kehadiran

Ditinjau dari aspek tingkat kehadiran karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih selama ini sudah dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan sudah tergolong baik sebab PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih telah menggunakan mesin absensi *Fringer print* yang tergolong praktis dan sangat mudah digunakan sehingga tidak ada bentuk penyelewengan mengenai data absensi. Sehingga dengan menggunakan mesin absensi maka karyawan selalu datang tepat waktu masuk kantor dan pulang kantor. Kemudian dengan tingkat kehadiran karyawan yang tergolong baik pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih selama ini maka dalam melakukan pekerjaan setiap karyawan yang bekerja sudah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Kerjasama

Analisis kinerja karyawan ditinjau dari aspek kerjasama nampak bahwa masing-masing karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih selalu melakukan kerjasama dengan sesama rekan kerja lainnya, sehingga pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan secara tepat waktu serta sesuai dengan target yang ditentukan.

Kemudian upaya dalam meningkatkan kelancaran penyelesaian pekerjaan maka selalu dibentuk tim kerja guna menunjang kelancaran aktivitas kerja sehari-hari pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih. Hubungan antara atasan dengan bawahan yang dilakukan selama ini sudah berjalan dengan baik, dimana atasan senantiasa memberikan pengarahan kepada karyawan bank Mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan, serta rekan kerja sudah mampu memberikan kontribusi dalam menyelesaikan pekerjaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan terlihat bahwa karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan rata-rata sudah bekerja sesuai dengan yang ditargetkan dan selain itu jumlah karyawan bagian marketing sudah mampu meningkatkan pencairan kredit karena didukung oleh pengetahuan, keahlian, dan masa kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Kemudian dari hasil analisis mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan, hal ini dapat dikatakan bahwa masih rendahnya tingkat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan dan selain itu setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditentukan. Hasil analisis mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih ditinjau dari aspek ketepatan waktu,

terlihat bahwa karyawan telah memiliki kemampuan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan secara tepat waktu dan selain karyawan senantiasa memanfaatkan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil analisis mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih ditinjau dari aspek kehadiran, dimana dari hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kehadiran karyawan yang relatif tinggi karena karyawan tepat waktu masuk kantor karena PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih menggunakan mesin Fingerprint yang sangat mudah dan praktis digunakan oleh karyawan, sehingga menunjang penyelesaian pekerjaan. Sedangkan hasil analisis mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih ditinjau dari kemampuan kerjasama. Dimana dalam penelitian ini diperoleh temuan bahwa karyawan dalam melakukan pekerjaan selalu menjalin kerjasama dengan rekan kerja lainnya dan selain itu adanya tim kerja dalam penyelesaian pekerjaan serta adanya jalinan hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan. Oleh karena itu maka disarankan kepada karyawan bagian marketing yang tidak mencapai target dalam melakukan pekerjaan, perlu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dalam melakukan pekerjaan. Memperhatikan aspek ketelitian, kecermatan dalam menyelesaikan pekerjaan, memperhatikan pelaksanaan kerja yang tepat

waktu dan lebih meningkatkan pemanfaatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Memberikan sanksi kepada karyawan yang sering terlambat guna dapat meningkatkan tingkat kehadiran kerja karyawan, serta meningkatkan kerjasama yang baik antara karyawan dengan rekan kerja lainnya dan antara karyawan dengan atasan sehingga terjalin komunikasi kerja yang baik.

REFERENSI

- Agus Salim, 2006. *Teori & Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Ambar, Teguh, Sulistiyani dan Rosidah. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, edisi kedua, cetakan pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Erlangga.
- Hakim, Rahmat Budi. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Aswaja Pressindo.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sembiring Masana. 2012. *Budaya Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung: Fokus Media.
- Sinambella, Poltak Lijan. 2012. *Kinerja Karyawan Teori Pengukuran dan Implikasi*, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. 2016. *Kupas Tuntas : Penelitian Akuntansi dengan SPSS*, edisi lengkap, Jakarta: Pustaka Baru Press.

Jurnal Administrasi Negara

Menyampaikan terima kasih kepada
para Mitra Bebestari pada terbitan
Jurnal Administrasi Negara
Volume 24 Nomor 3, Desember 2018

Drs. Muhammad Firdaus, MBA.,Ph.D.
(Pusat Promosi Inovasi dan Pengembangan Kapasitas LAN RI)

Dr. Rohana Thahier, M.Pd.
(STIA LAN Makassar)

Dr. Guntur Karnaeni, M.Si
(STIA LAN Makassar)

Jurnal Administrasi Negara
p-ISSN: 1410 – 8399



9 772615 342004

Jurnal Administrasi Negara
e-ISSN: 2615 – 3424



1410 8396