

EFEKTIVITAS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi di Rumah sakit umum daerah Kabupaten Minahasa Selatan)

Anjelita Egla Kornelia Panguliman¹
Marthen Kimbal²
Gustaf Undap³

Abstrak

Berhasil tidaknya instansi dalam meningkatkan efektivitas kerja Aparatur Sipil Negara banyak ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi, faktor lingkungan kerja dan faktor lainnya yang mendukung dalam menyukseskan efektivitas kerja tersebut. Namun terkadang faktor yang sangat berpengaruh dalam efektivitas ini yaitu adanya pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pimpinannya, Karena pemenuhan kebutuhan merupakan hal yang penting dan sangat diinginkan oleh para Aparatur Sipil Negara, dengan terpenuhinya kebutuhan itu Aparatur Sipil Negara akan terdorong, dan bertindak untuk melaksanakan keinginan pemimpin. Karena Aparatur Sipil Negara akan merasa puas dengan keputusan yang diberikan pemimpin dalam memenuhi kebutuhan setiap Aparatur Sipil Negara. Aparatur Sipil Negara cenderung bekerja dengan penuh semangat dan mengutamakan efektivitas untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Namun sebelum efektivitas kerja itu sukses atau tidak, yang harus diutamakan yaitu pelayanan yang diberikan. kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa selatan dalam hal pelayanan di bidang administrasi. pelayanan administrasi yang terjadi di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa Selatan saat ini belum bisa dikatakan baik, dikarenakan kurang maksimalnya kinerja Aparatur Sipil Negara. masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan medis yang cepat tetapi seringkali terhalang oleh pelayanan administrasi yang lama. itu semua berangkat dari kerja Aparatur Sipil Negara yang tidak efektif, contohnya masalah waktu kelalaian Aparatur Sipil Negara yang datang tidak tepat waktu atau tidak disiplin juga menjadi faktor menurunnya kualitas pelayanan, pelayanan yang seharusnya sudah dibuka malah di ulur waktu akibat keterlambatan Aparatur Sipil Negara.

Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Aparatur Sipil Negara, Rumah Sakit.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Berhasil tidaknya instansi dalam meningkatkan efektivitas kerja Aparatur Sipil Negara nya banyak ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi, faktor lingkungan kerja dan faktor lainnya yang mendukung dalam menyukkseskan efektivitas kerja tersebut. Namun terkadang faktor yang sangat berpengaruh dalam efektivitas ini yaitu adanya pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pimpinannya, Karena pemenuhan kebutuhan merupakan hal yang penting dan sangat diinginkan oleh para Aparatur Sipil Negara, dengan terpenuhinya kebutuhan itu Aparatur Sipil Negara akan terdorong, dan bertindak untuk melaksanakan keinginan pemimpin. Karena Aparatur Sipil Negara akan merasa puas dengan keputusan yang diberikan pemimpin dalam memenuhi kebutuhan setiap Aparatur Sipil Negara . Aparatur Sipil Negara cenderung bekerja dengan penuh semangat dan mengutamakan efektivitas untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Namun sebelum efektivitas kerja itu sukses atau tidak, yang harus diutamakan yaitu pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan dan sasaran di dalam setiap organisasi dan instansi. Alasan yang menyebabkan efektivitas tersebut sangat penting bagi pimpinan adalah para pemimpin dan Aparatur Sipil Negara harus efektif untuk mencapai efisien sehingga terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi para relasi, dalam rangka menyukkseskan kerjasama yang diinginkan. Namun di dalam usaha penyelesaian kerjasama tersebut, efektifitas sangat diutamakan. Hal ini disebabkan karena dapat mengefesienkan waktu, tenaga, dan

biaya. Bagi pemimpin dengan fokusnya pekerja dengan tugas-tugas yang sudah diembankan kepada mereka pemimpin akan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara nya. Dan pemimpin yakin akan suksesnya kerjasama tersebut. Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah, dalam hal tentang pelayanan administrasi di Rumah sakit Umum Daerah kabupaten minahasa selatan.

Dalam undang-undang nomor 5 Tahun 2014 Bab 1 pasal 1 ayat 1 dan 2 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 1 disebutkan Aparatur sipil negara selanjutnya di singkat ASN adalah profesi bagi Aparatur Sipil Negara negeri sipil dan Aparatur Sipil Negara pemerintah dengan perjanjian kerja yang berkerja pada instansi pemerintah. Aparatur Sipil Negara Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Aparatur Sipil Negara ASN adalah

Aparatur Sipil Negara negeri sipil dan Aparatur Sipil Negara pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina keAparatur Sipil Negara an dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sesuai pengamatan peneliti bahwa kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa selatan dalam hal pelayanan di bidang administrasi. pelayanan administrasi yang terjadi di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa Selatan saat ini belum bisa dikatakan baik, dikarenakan kurang maksimalnya kinerja Aparatur Sipil Negara . masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan medis yang cepat tetapi seringkali terhalang oleh pelayanan administrasi yang lama. itu semua berangkat dari kerja Aparatur Sipil Negara yang tidak efektif, contohnya masalah waktu kelalaian Aparatur Sipil Negara yang datang tidak tepat waktu atau tidak disiplin juga menjadi faktor menurunnya kualitas pelayanan, pelayanan yang seharusnya sudah dibuka malah di ulur waktu akibat keterlambatan Aparatur Sipil Negara. pasien yang datang seharusnya mendapat pelayanan medis secepatnya malah terhalang hanya karna belum menyelesaikan administrasi yang ada dan ini akan berakibat fatal bagi pasien.

Tinjauan Pustaka

1. Konsep Efektivitas

Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin,

sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan, Dalam penelitian Jessica Luas (2018:18, Skripsi Fisip Unsrat). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif, (Ensiklopedia Administrasi, 2009:149 di kutip dari penelitian “Jessica Luas 2018:7, Skripsi Fisip Unsrat”). Handoko (2008:7) berpendapat efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berbeda dengan Siagin (2008:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sas suatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. . Efektivitas kerja yang baik akan datang apabila pekerja mengerti akan arahan-arahan yang diberikan oleh pimpinan, dalam hal ini efektifitas kerja adalah penyelesaian pekearjajaan tepat pada waktu yang sudah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu pekearjajaan dinilai baik atau tidak bergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut, bagaimana melaksanakan dan biaya yang dikeluarkan untuk itu (Siagian 2002:67). Menurut Richard S. Steers (1980:4) ada tiga kerangka acuan yang sering dipakai untuk menjelaskan efektivitas organisasi yaitu :

1. Paham optimasi tujuan, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan

kriteria tingkat ketercapaian misi akhir organisasi dengan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mengoptimalkan faktor-faktor pendukung.

2. Perspektif sistem, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria berfungsinya semua unsur dalam organisasi yang menjadi syarat bagi pencapaian tujuan.
3. Tekanan pada perilaku manusia dalam susunan organisasi, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria perilaku manusia secara individual maupun kelompok, apakah menyokong atau menghambat pencapaian tujuan.

Selanjutnya efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Cambel, 1989:47).

Dari bermacam-macam pendapat diatas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Hari lubis dan Martani Husieni (2007:55), menyatakan efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektivitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri. lebih lanjut, Hari lubis dan martani Husieni (2007:55) menyebutkan 3 pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi yaitu :

1. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. pendekatan mengutamakan ada keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga dan output yang dihasilkan juga dilemparkannya pada lingkungannya. sementara itu sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.
2. Pendekatan proses (proces approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara

terkoordinasi. pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi Official Goal.

Menurut Muasaroh (2010:3) ada 4 aspek Efektivitas :

1. Aspek tugas dan fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik.
2. Aspek rencana atau program, yang di maksud rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
3. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga keberlangsungannya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta

didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atauran telah berlaku secara efektif.

4. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang telah dicapai oleh peserta didik.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri (Sedarmayanti, 2006:61). Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan (2005:109) mendefinisikan “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumberdaya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan

personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

2. Konsep Aparatur Sipil Negara

Sebelum berbicara lebih jauh mengenai ASN, terlebih dahulu perlu diketahui apa yang dimaksud dengan ASN. Pengertian mengenai ASN itu sendiri tertuang pada pasal 1 angka 1 UU No. 5 tahun 2014 yang menyebutkan bahwa ASN adalah profesi bagi PNS dan PPPK yang bekerja pada instansi pemerintah. PNS menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah orang yang bekerja untuk pemerintah atau negara.

Pengertian PNS menurut Mahfud MD dalam buku "Hukum KeAparatur Sipil Negara an" ada dua bagian yaitu :

- a. Pengertian Stipulatif adalah pengertian yang diberikan oleh undang-undang tentang PNS sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1 angka 3 UU No. 5 tahun 2014 yang menyatakan bahwa PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Aparatur Sipil Negara ASN secara tetap oleh pejabat pembina keAparatur Sipil Negara an untuk menduduki jabatan pemerintahan.
- b. Pengertian ekstensif adalah pengertian yang hanya berlaku pada hal-hal tertentu. Hal-hal tertentu yang dimaksud adalah lebih kepada beberapa golongan yang sebenarnya bukan PNS. Contoh: ketentuan pasal 92 KUHP yang berkaitan dengan status anggota dewan rakyat, anggota dewan daerah dan kepala desa. Menurut pasal 92 KUHP dimana

dijelaskan bahwa yang termasuk ke dalam PNS adalah orang-orang yang dipilih dalam pemilihan berdasarkan peraturan-peraturan umum dan mereka yang bukan dipilih tetapi diangkat menjadi anggota dewan rakyat dan anggota dewan daerah serta kepala desa dan sebagainya. Pengertian PNS menurut KUHP sangatlah luas akan tetapi pengertian tersebut hanya berlaku dalam hal orang-orang yang melakukan kejahatan atau pelanggaran jabatan dan tindak pidana lain yang disebutkan dalam KUHP, jadi pengertian ini tidak termasuk dalam hukum keAparatur Sipil Negara an.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa PNS adalah orang-orang yang bekerja di lingkungan instansi pemerintahan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan UU No. 5 tahun 2014.

Dasar dari adanya hak adalah manusia mempunyai berbagai kebutuhan yang merupakan pemacu bagi dirinya untuk memenuhi kebutuhannya, seperti bekerja untuk memperoleh uang bagi pemenuhan kebutuhan. Manusia dalam kajian ekonomi disebut sebagai sumber daya karena memiliki kecerdasan. Melalui kecerdasan yang semakin meningkat mengakibatkan manusia dikatakan sebagai homo sapiens, homo politikus dan homo ekonomikus dan dalam kajian yang lebih mendalam dapat dikatakan pula bahwa manusia adalah zoon politicon. Berdasarkan perkembangan dunia modern, dalam prosesnya setiap individu akan berinteraksi dalam masyarakat yang semakin meluas dan perkembangan berikutnya adalah dimulainya konsep organisasi yang melingkupi bidang pemerintahan,

sehingga manusia dapat dikatakan sebagai homo administratif dan organization man.

Berdasarkan UU No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, hak dari Aparatur Sipil Negara ASN diatur pada pasal 21. Dimana seorang PNS berhak memperoleh beberapa hal seperti gaji, tunjangan, dan fasilitas, cuti, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, perlindungan dan pengembangan kompetensi. Selanjutnya kewajiban dari Aparatur Sipil Negara ASN adalah segala sesuatu yang wajib dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Menurut Sastra Djatmika, kewajiban Aparatur Sipil Negara ASN dibagi dalam tiga jenis yaitu, kewajiban yang berhubungan dengan kedudukannya sebagai Aparatur Sipil Negara negeri pada umumnya, kewajiban berdasarkan pangkat dan jabatan, serta kewajiban-kewajiban lain.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, berawal dari rumusan masalah dan disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, maka jenis penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif biasanya digunakan di pengamatan dan penelitian sosial. Sugiyono (2016:9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Fokus penelitian ialah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa Selatan tentang bagaimana Efektifnya Aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Menurut Muasaroh (2010:3) ada 4 aspek Efektivitas :

1. Aspek tugas dan fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pelayanan kesehatan akan efektif jika tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan lembaga dan juga aparat yang ada
2. Aspek rencana atau program, yang di maksud rencana atau program disini adalah rencana Pelayanan yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
3. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga keberlangsungannya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan Aparatur Sipil Negara yang ada di lingkungan Rumah sakit maupun yang berhubungan dengan Pasien atau masyarakat , jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atauran telah berlaku secara efektif.
4. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang telah dicapai oleh peserta didik.

Pada penelitian kualitatif, penentuan cara untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dan absah, dibutuhkan berbagai informasi yang penting yakni melalui informan. Didalam penelitian kualitatif sampel dipilih secara acak atau sebagian dari populasi tetapi dengan melihat latar belakang sampel tersebut dimana mereka mengerti tentang permasalahan

yang di angkat oleh peneliti. adapapun yang menjadi informan penelitian :

1. Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Minahasa Selatan.
2. Dokter, 2 orang.
3. perawat, 2 orang.
4. pasien yang sementara dirawat 1 orang.
5. pasien yang sudah pernah di rawat 1 orang.
6. keluarga pasien yang di rawat dan sudah pernah di rawat (1 orang).

Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan membahas data-data yang telah diperoleh melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan informan, pembahasan ini merupakan argumentasi peneliti mengenai Efektivitas kereja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Minahasa Selatan.

1. Aspek Tugas dan Fungsi

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan baik melalui wawancara langsung dengan beberapa stake holders, serta melalui data-data yang peneliti kumpulkan, maka aspek tugas dan fungsi dari aparatur Sipil Negara yang bertugas di Rumah sakit Umum daerah Minahasa Selatan, peneliti melihat cukup baik akan tetap masih banyak lagi-kekurangan-kekurangan yang terjadi dalam menjalankan kerja hal ini berdasarkan juga dari penilaian masyarakat yang memang menjadi objek dari pelayanan public itu sendiri, profesionalisme masih menjadi momok utama dalam kerja dari aparatur Sipil Negara yang bertugas di rumah Sakit Umum daerah Minahasa Selatan. Dengan profesionalnya pegawai maka akan lebih efektif kinerja mereka dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

Publik, profesionalisme yang di maksud di sini adalah profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi di masing-masing lini atau posisi yang di tempati oleh Aparatur sipil negara yang ada di rumah sakit Umum Daerah Minahasa Selatan, karena kembali kepada diri masing-masing pegawai jika mereka profesional maka pasti akan lebih efektif kinerja mereka sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. sebagai contoh pada posisi yang di tempati sebagai aparatur sipil negara yang bertugas di bagian istalasi layanan umum yang mengurus adminstrasi pra pelayanan medis masih agak cenderung lambat dalam membuat proses adminstrasi yang sebenarnya sesuai dengan standard oprasional pelayanan haruslah cepat, dan juga dalam melakukan pelayanan cenderung tidak ramah terhadap keluarga pasien yang mengurus persyaratan pra pelayanan medis yang ada padahal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public Aparatur Sipil Negara harus seramah mungkin terhadap masyarakat, demikian juga dengan aparatut sipil negara yang bertugas sebagai Perawat di rumah sakit umum Daearah Minahasa Selatan yang dalam melaksanakan tugas cenderung masih tidak terlalu memperhatikan kenyamanan dari pasien, belum lagi Sumber daya manusia yang di mjkiliki dalam melakukan penanganan terhadap pasien masih cenderung kurang berkualitas.

2. Aspek rencana Atau Program

Program kerja atau biasa disebut dengan agenda kegiatan merupakan sebuah rencana kegiatan yang disusun untuk jangka waktu tertentu dan telah disepakati oleh seluruh pengurus organisasi. Dalam aspek ini peneliti melihat atas hasil wawancara kepada

beberapa unsur yang terlibat dalam perencanaan program kerja dari rumah sakit Umum Daerah Minahasa selatan baik itu direktur rumah sakit, Kepala tata Usaha Rumah sakit bahkan beberapa aparatur Sipil Negara bahkan pegawai non Aparatur sipil negara yang bekerja di Lingkungan rumah sakit Umum daerah Minahasa Selatan rencana dan program kerja sudah di susun dengan cukup baik, sebagai contoh program pelayanan yang memang masuk dalam standard pelayanan dalam bentuk Visi Misi dari rumah sakit umum daerah minahasa Selatan Terwujudnya pelayanan kesehatan yang beretika berdasar keimanan dan berbudaya, Terpenuhinya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan professional. akan tetapi memang rencana dan program yang di miliki oleh pihak rumah sakit masih memiliki kekurangan terutama kurang terealisasi dengan dengan baik, akibat kurang efektifnya pegawai contohnya dalam pelayanan administrasi yang berbelit-belit seperti menghutamakan kelengkapan berkas harus melengkapi ini itu dan sebagainya kemudian baru akan di proses sampai pasien bisa menerima pelayanan medis, dan ini berdampak pada pasien yang seharusnya mendapat pelayanan medis secepatnya, dan ini membuat program yang sudah di rencanakan agak kurang berjalan secara maksimal, dan bahkan juga Kepada masyarakat yang nota Bene adalah objek dari pelayanan Publik yang ada di wilayah Minahasa Selatan sendiri.

3. Ketentuan dan Peraturan

Terkait aspek dan peraturan, dari hasil penelitian melalui wawancara dengan pihak rumah sakit dalam hal ini direktur, Kepala tata usaha dan tenaga Medis di rumah sakit Umum daerah Minahasa selatan, Pegawai Negeri Sipil bahkan pegawai non Aparatur sipil

negara mengatakan bahwa ketentuan dan Peraturan yang ada di rumah sakit sudah merupakan standard yang berlaku di hampir semua Rumah sakit yang ada, baik itu cara penanganan Pasien maupun Adminstratif, namun jika di bandingkan dengan apa yang menjadi tanggapan dari masyarakat bisa di katakana berbeda, sebab masih terjadi tebang pilih dalam menerapkan ketentuan dan peraturan yang ada di rumah sakit Umum daerah Minahasa Selatan yang adanya kelalaian dalam penanganan Medis, yaitu sebagai contoh misalnya pasien gawat darurat yang sebenarnya haruslah mendapatkan penanganan medis yang utama dan secara cepat tidak mendapatkan hal tersebut karna di akibatkan aturan-aturan yang terlalu kaku dalam menangani pasien dan beberapa peraturan yang cukup menyusahkan pasien lainnya yang yang berdampak pada kualitas pelayanan Publik yang kurang memuaskan, hal yang di atas tentunya tidak akan terjadi jika perumusan peraturan dan ketentuan pelayanan ini di buat dengan terlihuhi dahulu secara teliti dan terperinci melakukan penelitian tentang apa saja yang di butuhkan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit Umum daerah di minahasa selatan.

Dalam segi aturan aturan yang sebenarnya haruslah di terapkan secara merata dan menyeluruh, sebagai contoh kecil di mana penerapan jam kunjungan hanya di gunakan pada kelas-kelas perawatan tertentu, sedang pada tingkatan kelas ruangan pelayanan perawatan tidak di berlakukan jam besuk dan juga jumlah tamu yang datang.

4. Aspek Tujuan dan Kondisi Ideal

Berdasarkan hasil penelitian peneliti melalui proses wawancara

dengan direktur rumah sakit, kepala tata Usaha, Dokter bahkan Tenaga kesehatan yang ada di lingkungan Rumah sakit dan juga pengamatan peneliti melihat aspek kondisi ideal yang di dambakan sesuai dengan perencanaan belumlah tercapai secara keseluruhan, sebagai contoh dari tujuan menjadfi rumah sakit yang mandiri dalam segi pelayanan belumlah tercapai secara keseluruhan hal ini di simpulkan melihat masih seringnnnya penanganan medis yang melakukan rujukan medis ke rumah sakit-rumah sakit yang berda di koyta manado sevbagai ibu kota p[rovinsi Sulawesi Utara hal ini di sebabkan oleh beberapa factor baik factor sumberdaya Manusia yang ada di lingkungan rumah sakit Umum maupun factor pendukung pelayanan kesehatan berupa alat-alat kesehatan yang memang masih sangat minim di rumah sakit maupun infrastruktur rumah sakit yang masih kurang dalam segi kualitas maupun kualitas sehingga masih banyak masyarakat yang belum tertangani dengan baik , yang sangat mempengaruhi ruang gerak kerja Dari Aparatur Sipil Negara yang bertugas di Rumah Sakit Umum Daerah Minahasa Selatan yang berdampak pada kualitas pelayanan public itu sendiri..

Kesimpulan

1. Dilihat dari aspek yang pertama yaitu tugas dan fungsi, bahwa Apatur sipil negara yang ada di rumah sakit umum daerah kabupaten minahasa selatan, khususnya di bagian Administrasi yang ada belumlah bisa di katakan maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Rumah Sakit Umum daerah Minahasa Selatan, hal ini di akibatkan akan kesadaran tugas pokok dan fungsi yang masih minim

dan tingkat profesionalisme yang belum optimal sehingga berdampak ke Efektivitas kereja dari Aparatur Sipil Negara itu sendiri.

2. Dilihat dari aspek rencana atau program daat di simpulkan bahwa Rumah sakit umum Daerah Minahasa selatan dalam konteks manajemen mampu membuat renca atau program secara baik, akan tetapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik akan tetapi efektivitas kerja dari Aparatur Sipil Negara masih belum baik dan optimal dalam menjalankan rencana program, hal ini di sebabkan kurangnya disiplin kerja dari ASN yang bertugas di Rumah sakit Umum daerah
3. Dilihat dari aspek ketentuan dan program, dalam aspek ini dapat di simpulkan bahwa Kerja dari aparatur sipil negara di lingkungan Rumah Sakit Umum Minahasa Selatan belum maksimal dalam meningkatkan pelayanan masrakat hal ini di sebabkan karna masih terjadinya tebang pilih dalam menerapkan atura dan ketntuan dalam pelayanan terhadap masyarakat.
4. Dilihat dari aspek tujuan dan kondisi ideal, setiap oraganisasi pasti memiliki tujuan. di rumah sakit tentunya yang menjadi tujuan utama yang pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi kerja dari Aparatur Sipil negara yang ada di lingkungan Rumah Sakity Umum Daerah Minahasa Selatan belum pada kondisi yang ideal dalam hal pelayanan Publik karena masih banyak kekurangan dalam berbagai Aspek baik dalam Aspek Infrastruktur Alat Kesehatan yang belum memadai hingga Pola kerja dari Aparatur Sipil Negara yang

belum terlalu Profesional dalam menangani Pasien.

Saran

1. Harus adanya kesadaran yang tinggi dari Aparatur Sipil Negara yang bertugas di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Minahasa Selatan terutama Aparatur Sipil Negara yang bertugas secara langsung melayani masyarakat antara lain, Dokter, Perawat bahkan Aparatur Sipil Negara yang bertugas dalam bidang pelayanan Administrasi akan peran yang ia emban, sehingga dapat memaksimalkan tugas dan boleh berdampak pada Efektifnya kerja yang di lakukan agar pelayanan public menjadi lebih Baik.
2. Disiplin kerja dari Aparatur Sipil Negara yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Kabupaten Minahasa Selatan harus lebih di tingkatkan agar perencanaan pelayanan yang sudah di susun dapat terlaksana dengan baik, dan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik.
3. Profesionalisme dari Aparatur Sipil Negara harus lebih di tingkatkan bahkan pihak manajemen rumah sakit harus lebih melakukan pengawasan yang ketat, agar tidak terjadi tebang pilih dalam menerapkan aturan-aturan yang sebelumnya sudah di tetapkan.
4. Untuk mencapai tujuan atau kondisi ideal yang ingin di capai, tentunya perlu ada kesadaran, disiplin dan profesionalisme kerja dari Aparatur Sipil Negara yang ada di lingkungan Rumah sakit, dan bahkan perlu adanya Evaluasi yang mendalam agar kerja-kerja yang di lakukan lebih Efektif dan Pelayanan Publik boleh lebih Berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- C.F Strong, 1951. Modern Political Contitutions, London.
- Cambel. 1989. Riset dalam Efektivitas organisasi, Terjemahan sahat simamora. Jakarta. Erlangga.
- Handoko, T.H. 2018. Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: BPFE.
- Kimbal L. Marthen. 2013. Dimensi pelayanan kesehatan. Lampung. Badan penerbit Universitas Lampung.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta. Pembaruan.
- Lubis & Husain, 2007. Efektivitas Pelayanan Publik. Jakarta. Pustaka Binaman Persindo.
- Mahfud MD, Mohamad. 1998. Hukum KeAparatur Sipil Negara an Indonesia. Liberty Yogyakarta.
- Muasaroh. 2010. <http://literaturbook.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-efektivitas-dan-landasan.htm>.
- Siagian, P.S. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 2006. Sumber Daya Manusia & Produktivitas kerja. Bandung. Mandarmaju.
- Situmorang, V. J. 2008. Aspek hukum pengawasan melekat. Jakarta. Rineka cipta.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung, ALFABETA.
- Steers M. Richard. 2006. Efektivitas organisasi perusahaan. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono Fandy. 2007. Strategi pemasaran edisi pertama. Andi Osfet. Yogyakarta.
- UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 34 Tahun 2016.

Keputusan Menteri Negara Pendayaaan No.81/1993.tanggal 25 November 1993. dalam pedoman pelayanan umum, Pascasarjana Unpad, 2005.

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2013. tentang pedoman wawancara.

Kogoya, Temiton. 2017. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik. Manado. Skripsi Fisip Unsrat.

Luas, Jessica. 2018. Efektivitas Pelayanan Publik. Manado. Skripsi Fisip Unsrat.