

Rutin, R. D., Ahmad, J. (2022). Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat. *Prediksi Vol. 21(2)*. 132-140.

---

## Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat

Rohmah Damar Rutin<sup>1\*</sup>, Ahmad Jubaidi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: <sup>1</sup>[rohmah@gmail.com](mailto:rohmah@gmail.com), <sup>2</sup>[jubaidiahmad66@gmail.com](mailto:jubaidiahmad66@gmail.com)

---

### INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

09 Mei 2022

Received in revised form:

28 Mei 2022

Accepted:

29 Juni 2022

---

### Keyword:

Management;  
Effectiveness;  
Service.

### Kata Kunci:

Manajemen;  
Efektifitas;  
Pelayanan.

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine and illustrate the influence of Public Service Management Implementation on the effectiveness of services at the Harapan Insan Sendawar Regional General Hospital (RSUD HIS) West Kutai Regency. Data analysis using product moment correlation coefficient analysis instrument (pearson). The population of this study was all employees of HIS Hospital who had the status of Civil Servants who sat in structural positions as many as 36 civil servants were used as respondents to the study. The technique of taking sampel is proportionate stratified random sampling. Based on the calculation obtained by the results of the correlation coefficient of 0.506, the result of the calculation of the product moment correlation formula is greater than the r table (0.506 > 0.329), it can be concluded that there is a positive relationship between the service management variables and the service effectiveness variables at the Harapan Insan Sendawar Regional General Hospital (HIS Hospital) West Kutai Regency, thus it can be said that the better the service management, the better the service management effectiveness of service.*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menggambarkan pengaruh Implementasi Manajemen Pelayanan Publik terhadap efektivitas pelayanan pada Pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat. Analisa data menggunakan instrument analisis koefisiensi korelasi product moment (pearson). Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai RSUD HIS yang berstatus Pegawai Negeri Sipil yang duduk dalam jabatan struktural sebanyak 36 orang PNS dijadikan sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampel yaitu proportionate stratified random sampling. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,506, hasil perhitungan rumus korelasi product moment adalah lebih besar dibandingkan r tabel (0,506 > 0,329), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel manajemen pelayanan terhadap variabel efektivitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin baik manajemen pelayanan maka semakin baik pula efektivitas pelayanan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

---

\* Corresponding author: [rohmah@gmail.com](mailto:rohmah@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pelayanan model tradisional ke model digital dan on line salah satu dampak dari kemajuan teknologi informasi tidak bisa dihindari dan berdampak terhadap pelayanan yang serba cepat, akurat dan efisien baik lembaga birokrasi pemerintah maupun sektor swasta mau tidak mau harus berhadapan dan beradaptasi dengan perubahan tersebut yang penuh dengan ketidakpastian.

Berkaitan dengan uraian di atas, Menurut Thoha (2017) dalam buku *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, mengatakan bahwa pengaruh global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya menjadi bagian dari komitmen pemerintah yang harus diwujudkan. Lebih lanjut dikatakan bahwa kecenderungan global diharapkan pemberian pelayanan yang semakin baik pada seberapa besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun. Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi organisasi pemerintah maupun swasta.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat tersebut di atas salah satunya adalah kemampuan sumber daya aparatur sipil Negara menjalankan fungsi-fungsi manajemen pelayanan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan secara terpadu dan berkesinambungan. Menurut Budiyanto (2005). Manajemen pelayanan merupakan kekuatan yang tidak berwujud, yang berkaitan dengan merencanakan, mengorganisasikan dan mengkoordinasikan manusia, bahan-bahan, mesin-mesin, uang dan pasar-pasar dalam bidang pekerjaan Kantor dan mengarahkan dan mengawasi aneka macam hal demikian rupa, hingga di capai sasaran perusahaan. Sementara disisi yang lain manajemen perkantoran bukanlah suatu aktivitas yang hanya bersifat mekanistik. Penerapan fungsi-fungsi manajerial secara efektif menimbulkan kesulitan besar jika tidak dikelola dengan baik.

Dengan manajemen pelayanan yang baik maka akan berdampak positif (output) terhadap efektivitas pelayanan. Semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan". Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya. Permasalahan dari sisi yang lain dilihat dari perspektif akuntabilitas menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah dipandang belum mampu menunjukkan kinerja melalui pelaksanaan kegiatan yang mampu menghasilkan outcome (hasil yang bermanfaat) bagi masyarakat. Pelayanan barang dan jasa masih belum dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien. Hal ini masih banyak ditemukan adanya kasus korupsi dalam pelayanan pengadaan barang dan jasa dan belum sepenuhnya pengadaan tersebut dilaksanakan secara elektronik.

Sesuai dengan substansi penelitian ini adalah berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik, yaitu penerapan system manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas dan terjangkau serta menjaga profesional para aparatur pelayanan. Pelayanan publik masih belum memiliki kualitas yang diharapkan terutama terutama pelayanan perizinan masih belum berjalan efektif dan efisien. Hal ini disebabkan oleh proses kerja birokrasi yang rumit dan kewenangan yang terpecah di berbagai instansi, membuat perizinan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Permasalahan yang paling krusial yaitu praktik pungutan liar (pungli) dalam pelayanan perizinan masih terjadi sehingga menghambat iklim usaha dan investasi, hal ini disebabkan oleh kejelasan dan kepastian biaya pelayanan belum sepenuhnya diterapkan dengan

baik, oleh karena itu masih banyak biaya lain yang tidak resmi muncul dalam praktik pelayanan jasa pelayanan.

Dukungan uraian identifikasi permasalahan tersebut di atas, sesuai dengan permasalahan yang ada di lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat, berdasarkan hasil penelitian saudara Rekonos (2015) mengatakan bahwa disatu sisi kenaikan jumlah pasien peserta askes di RSUD Harapan Insan Sendawar terus mengalami kenaikan, namun disisi yang lain terdapat beberapa kelemahan berkaitan dengan kualitas pelayanan di RSUD Harapan Insan Sendawar, permasalahan tersebut antara lain tidak dimanfaatkannya dengan baik kotak saran yang berada di loket pelayanan secara maksimal, sehingga tidak terjaringnya saran dan kritik dari masyarakat untuk perbaikan pelayanan askes di Harapan Insan Sendawar Kutai Barat (Rekonis, 2015).

Permasalahan lainnya menurut pengamatan penulis dari aspek manajemen ada gejala atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan di RSUD Harapan Insan Sendawar Kabupaten Kutai Barat, antara lain: proses birokrasi, urusan yang berbelit-beli hal ini membuat kecewa peserta askes, misalnya membuat surat rujukan dari dokter umum, waktu berurusan cukup lama dan lambat dalam memberikan pelayanan, tidak sebandingnya banyaknya jumlah pasien dengan dokter dan perawat yang tersedia, dan terbatasnya sarana prasarana kesehatan yang terdapat di RSUD Harapan Insan Sendawar Kabupaten Kutai Barat.

Berdasarkan uraian latar belakang serta permasalahan rumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah manajemen pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif, metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2015: 11).

### **Populasi dan Sampel**

Sesuai dengan wilayah atau lokasi penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat, penulis mengambil populasi dalam penelitian ini adalah pegawai RSUD HIS yang berstatus Pegawai Negeri Sipil yang duduk dalam jabatan struktural sebanyak 36 orang PNS dijadikan sebagai responden penelitian. Dengan pertimbangan Pegawai Negeri Sipil tersebut memahami seluk beluk dan terlihat dalam proses pembuatan dan implementasi manajemen pelayanan publik. Teknik pengambilan sampel yaitu proportionate stratified random sampling (Sugiyoni, 2016 : 123).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Suatu penelitian sudah tentu harus didukung oleh data yang dapat dipercaya kebenarannya. Dalam hal ini penulis mengadakan penelitian dengan terjun langsung ke lapangan, dimana objek penelitian itu berada. Untuk penelitian di lapangan ini, penulis melakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu: observasi, interview dan membagikan kuesioner kepada responden.

## Definisi Operasional

Berdasarkan uraian penjelasan teori dan konsep dan definisi konseptual, berikut ini dikemukakan definisi operasional dengan batasan indikator dari masing-masing variabel yang akan diamati, sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan publik sebagai variabel bebas (*Independent variable*), terdiri dari indicators sebagai berikut:
  - a. Perencanaan pekerjaan
  - b. Prosedur pelayanan
  - c. Pengawasan dan evaluasi
2. Efektivitas pelayanan publik sebagai variabel terikat (*Dependent variable*), terdiri dari indikator sebagai berikut:
  - a. Pencapaian tujuan/ sasaran
  - b. Kemampuan dalam jabatan
  - c. Perilaku pegawai

## Teknik Analisa Data

Untuk menganalisa data variabel pengawasan dan efektivitas yang diperoleh melalui daftar pertanyaan penulis menggunakan rumus Koefisien Korelasi Product Moment (Pearson). Sedangkan untuk pengujian hipotesis, penulis menggunakan uji t, dimana  $r_s$  empiris yang dihasilkan diuji kembali dengan uji t tersebut.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kemampuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen pelayanan sangat dipengaruhi aspek perencanaan, organizing, actuating dan controlling dalam setiap proses tahapan pelayanan, berkaitan dengan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat, dapat digambarkan sebagai berikut.

Berdasarkan jawaban responden berkaitan dengan pertanyaan nomor satu, apakah pelaksanaan tugas, pekerjaan pelayanan kantor ini telah sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. sebanyak 20 orang (55,56%) responden sangat sesuai, sebanyak 14 orang (38,88%) responden menjawab sesuai, dan hanya 2 orang (5,56%) responden menjawab kurang sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas bidang pelayanan telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut pengamatan penulis pada saat melakukan penelitian dan wawancara dengan beberapa pegawai rumah sakit yang menduduki jabatan struktural mereka mempunyai komitmen bahwa pegawai bekerja harus disesuaikan dengan perencanaan yang telah ditetapkan bersama, hal ini juga didukung oleh pendidikan pegawai yang relevan dengan tugas pekerjaan, kemampuan pegawai, kerjasama dan tanggungjawab terhadap pekerjaan khusus bidang pelayanan.

Perencanaan program kerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat, juga didukung oleh team work ahli manajemen pelayanan dan rencana strategis RSUD HIS Kabupaten Kutai Barat sebanyak 40 orang sebagaimana terlihat komposisi dalam struktur organisasi termasuk unsur dewan penyantun dan kelompok jabatan fungsional dilibatkan dalam proses penyusunan rencana strategis dan juga

pengawasan. Team work manajemen inilah yang memproses dan mengevaluasi kinerja pelayanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan jawaban responden berkaitan dengan pertanyaan nomor dua apakah pegawai dilibatkan dalam penyusunan perencanaan bidang pelayanan sebanyak 10 orang pegawai atau sebesar 27,78% menjawab selalu, sebanyak 22 orang pegawai atau sebesar 61,11% menjawab sering dilibatkan, dan sebanyak 4 orang pegawai atau sebesar 11,11% menjawab kadang-kadang, hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai, khususnya pegawai yang menduduki jabatan struktural di rumah sakit terlihat dalam proses perencanaan bersama dengan team strategis manajemen rumah sakit.

Menurut pengamatan penulis pada saat melakukan wawancara kepada para responden para pegawai dengan lancar menjawab langkah-langkah dalam setiap tahapan atau prosedur perencanaan, hal ini diawali dengan adanya sosialisasi perencanaan kepada para pegawai, khususnya pegawai yang bertugas dibidang pelayanan selain itu juga pegawai disarankan memberikan masukan baik lisan maupun tulisan berkaitan dengan perencanaan yang akan datang untuk melakukan revisi perencanaan sesuai dengan tuntutan perubahan.

Berdasarkan jawaban responden berkaitan dengan pertanyaan nomor lima, apakah apakah terdapat kesesuaian berkaitan dengan prosedur, pedoman/ prinsip-prinsip pelayanan dengan standar kelas rumah sakit Depkes. Bahwa sebanyak 19 orang (57,78%) responden menjawab sangat sesuai, sebanyak 13 orang (36,11%) responden menjawab sesuai, dan sebanyak 4 orang responden (11,11%) menjawab kadang-kadang sesuai, hal ini menunjukkan bahwa pedoman atau persyaratan pelayanan sesuai dengan standar kelas rumah sakit Kementerian Kesehatan RI.

Berkaitan dengan pedoman dan prosedur pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat telah sesuai dengan standar kelas rumah sakit Depkes RI. Penulis bekerja pada rumah sakit ini merasakan kemajuan baik fisik dan non fisik khususnya pelayanan sangat didambakan warga masyarakat yang sebagian besar adalah warga pedalaman. Disisi yang lain bahwa pedoman dan prosedur pelayanan sebagaimana tertuang dalam laporan kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat tahun 2016.

Berdasarkan jawaban responden berkaitan dengan pertanyaan nomor tujuh ditujukan kepada pimpinan atau unsur kepala bagian bagaimanakah pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan proses dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. bahwa sebanyak 19 orang responden (52,78%) responden menjawab selalu melakukan pengawasan, sebanyak 16 (44,44%) responden menjawab sering, dan hanya 1 orang (2,78%) menjawab kadang-kadang, hal ini menunjukkan bahwa pimpinan atau kepala bagian telah melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap proses dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pimpinan atau unsur kepala bagian melakukan pengawasan langsung dengan mengunjungi ke ruang kerja masing-masing bagian pegawai, dan pengawasan terhadap tenaga medis yang sedang melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan tidak langsung juga dilakukan antara lain dengan melakukan monitoring, memeriksa dan mengoreksi berkas-berkas laporan administrasi pelayanan dan juga laporan medis lainnya. Pengawasan dan evaluasi dilakukan dalam rangka untuk menilai, mengoreksi pelaksanaan tugas saat sedang dikerjakan sedangkan evaluasi dilakukan dalam bentuk laporan evaluasi bulanan, pertiga bulan, per enam bulan dan laporan tahunan.

Kegiatan pengawasan dan evaluasi mendapat perhatian khusus dari pihak manajemen rumah sakit hal ini dapat dibuktikan dengan komitmen dari stake holder penentu final kebijakan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi yang dilakukan secara berkala dengan indikator

kepuasan pasien dan berkurangnya angka pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit.

Dari sisi pendekatan teoritis bahwa pengawasan dan evaluasi bahwa manajemen pelayanan yang baik dan representatif akan berdampak positif terhadap kinerja dan sinergitas pegawai tidak berproses secara alamiah, namun harus diarahkan menjadi perilaku organisasi yang positif (perilaku yang berorientasi terhadap tugas atau pekerjaan), untuk menciptakan perilaku organisasi tersebut salah satunya adalah peranan pimpinan untuk menilai, mengoreksi, mengarahkan, membina jika terjadi penyimpangan atau deviasi dari tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan (Winardi, 2002).

Berdasarkan jawaban responden berkaitan dengan pertanyaan nomor sepuluh apakah telah tercapai tujuan dan sasaran pelayanan RSUD HIS Kabupaten Kutai Barat satu tahun terakhir ini, sebanyak 9 orang (25,0%) responden menjawab sangat tercapai, sebanyak 20 orang (55,55%) responden menjawab tercapai, sebanyak 5 orang (13,89%) responden menjawab cukup tercapai dan hanya 2 orang (5,56%) responden menjawab kurang tercapai, hal ini menunjukkan bahwa telah tercapai tujuan dan sasaran pelayanan rumah sakit. Indikator keberhasilan tersebut antara lain dari laporan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat tahun 2017, yaitu Angka kunjungan terus meningkat, meningkatnya cakupan pelayanan keluarga miskin, meningkatnya kepuasan pasien, berkurangnya angka pengaduan, berkurangnya angka temuan penyimpangan, berkurangnya penyimpangan protap dan tupoksi, meningkatnya angka kesembuhan angka kematian >48 jam, angka kecacatan, angka nosokomial, terdapatnya kesesuaian dengan standar kelas rumah sakit, berkurangnya angka kecelakaan dan kesakitan kerja, meningkatnya kepuasan provider, meningkatnya angka rujukan, Rasio pengobatan /kemampuan bayar, meningkatkan kemampuan pembayaran pasien tepat waktu.

Berkaitan dengan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi dari aspek pendekatan teoritis bahwa hal tersebut merupakan pencapaian efektivitas, jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan. Pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya.

Berdasarkan jawaban responden pertanyaan nomor sebelas berkaitan dengan pertanyaan apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai periode enam bulan terakhir, sebanyak 21 orang (58,33%) responden menjawab puas, sebanyak 8 orang (22,22%) responden menjawab sangat puas, sebanyak 6 orang (16,67%) responden menjawab cukup puas, dan hanya 1 orang (2,78%) menjawab kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan pegawai di RSUD HIS Kabupaten Kutai Barat.

Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pegawai rumah sakit sangat mendapat perhatian serius dari pihak stakeholders dan pihak manajemen rumah sakit hal ini terbukti dalam dokumen laporan penilaian kinerja rumah sakit tahun 2017, yaitu pelayanan yang baik kepada masyarakat tanpa diskriminasi, mendapat kepercayaan dan disenangi pelayannya, pelayanan efektif, cepat, efisien, ramah, standar pelayanan, tenaga/profesi, peralatan terpenuhi, biaya di RS jelas, terjangkau oleh kemampuan masyarakat, kejelasan prosedur, penyelesaian administrasi, dan kemitraan yang baik.

Berdasarkan jawaban responden terhadap pertanyaan nomor tiga belas tentang tingkat kemampuan, keahlian pegawai menjalankan tugas khusus bidang pelayanan, sebanyak 24 orang

(66,67%) responden menjawab mampu, sebanyak 7 orang (19,44%) responden menjawab cukup mampu, sebanyak 4 orang (11,11%) responden menjawab sangat mampu, dan hanya 1 orang (2,78) responden menjawab kurang mampu, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai kemampuan, keahlian dalam menjalankan tugas khusus bidang pelayanan baik tenaga administrasi maupun tenaga medis.

Kemampuan dan keahlian pegawai mendapat perhatian serius dari pihak manajemen rumah sakit sebagai mana tertuang dalam laporan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat tahun 2017, antara lain keberhasilan pelayanan ditentukan oleh integritas, kesungguhan, kejujuran, kreativitas, rasa tanggung jawab, semangat kerja sama dan saling menghormati setiap anggota tim dalam organisasi, Pelayanan profesional yang berjiwa kasih member kepuasan, dan profesi yang komunikatif, tenggang rasa, dan selalu mengandalkan tim membuahakan kesuksesan sejati, Senyum sapa dan kepedulian terhadap pasien adalah awal kesuksesan pelayanan profesional, Terwujudnya pelayanan yang didasari budaya kerja profesional dan kesadaran tim dari insan RSUD HIS Kabupaten Kutai Barat.

Berdasarkan jawaban responden pertanyaan nomor tujuh belas, berkaitan dengan pertanyaan sikap pegawai terhadap keluhan masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan, sebanyak 10 orang (27,77%) responden menjawab menerima, sebanyak 9 orang (25%) responden menjawab kurang menerima, sebanyak 8 orang (22,22%) responden menjawab sangat menerima, sebanyak 5 orang (13,88%) responden menjawab kadang-kadang menerima dan hanya 4 orang (11,11%) responden menjawab tidak menerima keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semua pegawai baik administrasi maupun medis mereka sangat menerima saran, masukan berkaitan dengan keluhan-keluhan pasien dan keluarga pasien.

Dari sisi pendekatan teoritis berkaitan dengan ketulusan pegawai menerima keluhan-keluhan pasien atau pelanggan adalah Perilaku pegawai yang positif harus dipelihara secara terus menerus dan ditumbuh kembangkan supaya dapat menciptakan atau mempengaruhi kemampuan dan efektivitas pegawai, upaya itu perlu didukung oleh faktor pengawasan pimpinan terhadap bawahan, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia dan perangkat manajemen rumah sakit yang profesional.

Berdasarkan perhitungan menggunakan program SPSS for windows versi. 17, maka didapat hasil koefisien korelasi sebesar 0,506 untuk menentukan signifikan antara pengaruh manajemen pelayanan terhadap efektivitas kerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat, maka harus dibandingkan antara  $r$  yang diperoleh dengan rumus korelasi product moment dengan  $r$  pada tabel ( $r$  tabel). Jika dilihat pada  $r$  tabel koefisiensi korelasi product moment dengan taraf signifikansi 5% untuk  $N = 36$ , diperoleh nilai  $r$  tabel = 0,329.

Jika dibandingkan dengan nilai  $r$  yang diperoleh dari hasil perhitungan rumus korelasi product moment, maka dapat dilihat bahwa  $r$  yang diperoleh dari hasil perhitungan rumus korelasi product moment adalah lebih besar dibandingkan  $r$  tabel korelasi product moment ( $0,506 > 0,329$ ), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel manajemen pelayanan terhadap variable efektivitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin baik manajemen pelayanan maka semakin baik pula efektivitas pelayanan.

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa manajemen pelayanan rumah sakit cukup bagus melebihi kesesuaian standar rumah sakit yang ada tentu saja hal ini akan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit hal ini didukung oleh pegawai yang mempunyai kemampuan baik aspek administrasi maupun tenaga medis, sarana prasarana, teknologi, dukungan kebijakan

dari Pemkab Kutai Barat dan juga didukung oleh masyarakat dan swasta dalam pengembangan rumah sakit yang akan datang. Namun disisi yang lain tentu saja terdapat beberapa kelemahan khususnya adalah tenaga dokter spesialis yang dirasakan masih kurang, sementara disisi yang lain tuntutan masyarakat semakin bertambah untuk hidup sehat dan sejahtera.

Efektivitas pelayanan RSUD HIS Kabupaten Kutai Barat, salah satu ukurannya adalah tercapai tujuan dan sasaran pelayanan rumah sakit. Indikator keberhasilan tersebut antara lain dari laporan kinerja RSUD HIS Kabupaten Kutai Barat, yaitu angka kunjungan terus meningkat, meningkatnya cakupan pelayanan keluarga miskin, meningkatnya kepuasan pasien, berkurangnya angka pengaduan, berkurangnya angka temuan penyimpangan, berkurangnya penyimpangan protap dan tupoksi, meningkatnya angka kesembuhan angka kematian >48 jam, angka kecacatan, angka nosokomial, terdapatnya kesesuaian dengan standar kelas rumah sakit, berkurangnya angka kecelakaan dan kesakitan kerja, meningkatnya kepuasan provider, meningkatnya angka rujukan, Rasio pengobatan /kemampuan bayar, meningkatkan kemampuan pembayaran pasien tepat waktu.

Efektivitas pelayanan dari aspek pendekatan teoritis bahwa suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan. Pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,506, hasil perhitungan rumus *korelasi product moment* adalah lebih besar dibandingkan r tabel ( $0,506 > 0,329$ ), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel manajemen pelayanan terhadap variabel efektivitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin baik manajemen pelayanan maka semakin baik pula efektivitas pelayanan.
2. Melalui tabel interpretasi dapat diketahui bahwa tingkat pengaruh atau hubungan antara variabel manajemen pelayanan terhadap efektivitas pelayanan. Dari hasil  $r_{xy}$  sebesar 0,506, maka menurut interpretasi menunjukkan adanya korelasi yang diantara 0,40 – 0,59, maknanya adalah bahwa hubungan antara variabel manajemen pelayanan dengan efektivitas pelayanan berada pada level katagori sedang.
3. Berdasarkan hasil perhitungannya koefisiensi determinasi diperoleh hasil R Square atau  $r^2$  sebesar 25%, dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh manajemen pelayanan terhadap efektivitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat adalah sebesar 25%, dan sebesar 75% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.
4. Berdasarkan hasil perhitungan uji t hitung diketahui bahwa besar t hitungnya adalah 3,240. dari hasil tersebut kalau dibandingkan dengan t tabel maka didapat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,240 > 1,688$ ), dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel manajemen pelayanan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budiyanto, F. X, 2005, Manajemen Perkantoran Modern, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Danim, Sudarwan, 2014. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Pustaka Ilmu, Bandung.
- Endang Wirjatmi Trilestari, 2007. Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Persentasi Seminar. STIA-LAN, Bandung.
- Endar Sugiarto, 2012. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta..
- Gibson, James L, John M.I, James H. Donnelly. 1996. Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses. Edisi Kedelapan. Jakarta: Bina Aksara.
- Handyaningrat, Suwarno, 2005. Sistem Birokrasi Pemerintah. Pustaka Utama, Jakarta.
- H. A.S. Moenir, 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kepmen RI. Nomor 63. Tahun 2003. Pedoman Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah. Keputusan Menpan Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Prinsip-Prinsip pelayanan Publik
- M. Manullang., 2006, Dasar-dasar Manajemen, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1987. Metode Penelitian Survai, Cetakan 8, LP3ES, Jakarta.
- Moekijad.1990. Manajemen Kepegawaian, Penerbit Alumni Bandung.
- Moekijad.1990. Motivasi dan Perkembangan Manajemen, Penerbit Alumni Bandung.
- Rekonos. 2015. Studi Pelayanan Asuransi Kesehatan (Askes) Sosial di RSUD Harapan Insan Sendawar. Skripsi FISIPOL Untag 1945 Samarinda. Tidak diterbitkan.
- Richard M. Steer, 1995. Efektivitas Organisasi. Erlangga, Jakarta.
- Rini Puspa, 2015. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Skripsi FISIPOL Untag 1945 Samarinda.
- Sekretaris Kabupaten (Sekab). 2018. Laporan Pemantapan Reformasi Birokrasi di Kabupaten Kutai Kartanegara Menuju Birokrasi yang Profesional, Efektif, Efesien dan Akuntabel. Laporan Tidak Diterbitkan. Pemkab Kabupaten Kutai Kartanegara. Tenggarong.
- Sondang P. Siagian, 1992. Kerangka Dasar Ilmu Administrasi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2010. Statistik untuk Penelitian, Alfabeta. Bandung
- Thoha, Mifah 2017. Dinamika Ilmu Administrasi Publik. Penerbit Kencana. Jakarta.
- T. Hani Handoko., 2016. Manajemen. BPFE Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Edisi ke 2. Yogyakarta.