



**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH UNDATA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH**
*PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN INPATINET OF DISTRICT HOSPITAL UNDATA
PALU PROVINCE CENTRAL SULAWESI*

Mohamad Rizki^{1*}, Suasa², Nurhannis³

Universitas Tadulako

***Email Correspondence:** mohamadrizki60300@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Pelayanan Publik di Rawat Inap Rumah Sakit Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah, jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif. Sedangkan dasar penelitian bersifat Kualitatif. Penelitian ini menggunakan informan berjumlah 5 (Lima) orang antara lain Dokter 1 (satu) orang, Tenaga Kesehatan (Perawat) 2 (dua) orang, dan Publik (Pasien) 2 (dua) orang. Penelitian ini menggunakan teori dari Agus Dwiyanto, yang dilandasi 5 (lima) indikator yaitu, Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas, penelitian ini dilakukan dengan dengan 3 (Tiga) Teknik pengumpulan data yaitu, studi pustaka observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh penulis, penulis menarik kesimpulan bahwa tingkat kinerja Pelayanan Publik Rawat Inap di Rumah Sakit Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah sudah cukup baik, dilihat dari tingkat Produktivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas yang sudah cukup baik, sedangkan dilihat dari Responsivitas dan Kualitas Layanan masih kurang atau belum cukup baik.

Kata Kunci: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

ABSTRACT

This research aims to determine the performance of Public Services in the Inpatient of Undata Palu Hospital, Central Sulawesi Province, a type of research using descriptive research. Meanwhile, the basis of the research is qualitative. This study used 5 (five) informants, including 1 (one) doctor, 2 (two) health workers, and 2 (two) public (patients). This research uses the theory of Agus Dwiyanto, which is based on 5 (five) indicators, namely, Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. This research is carried out with 3 (Three) data collection techniques, namely, observational literature studies, interviews, and documentation. Based on the results of the research obtained by the author, the author draws the conclusion that the level of performance of Inpatient Public Services at Undata Palu Hospital, Central Sulawesi Province is quite good, judging from the level of Productivity, Responsibility, and Accountability which is quite good, while judging from the Responsiveness and Service Quality are still lacking or not good enough.

Keywords: *productivity, quality of service, responsiveness, responsibility, accountability.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan yang mutlak dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan kesehatan baik individu maupun masyarakat secara keseluruhan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan. Oleh karena itu, rumah sakit mampu meningkatkan kualitas pelayanannya,

termasuk peningkatan kualitas pegawai di bagian rawat inap.

Di rumah sakit juga merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan yang menyeluruh. Hal ini ditunjukkan pada Undang-Undang No 44 Tahun 2009, memutuskan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang



menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawata darurat. Hakikat dasar dari penyelenggara pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan pasien terkait dengan penyelesaian masalah kesehatan. Oleh karena itu pasien memandang bahwa rumah sakit harus mampu dalam memberikan pelayanan medik yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman.

Rumah Sakit Undata Palu salah satu rumah sakit yang berada di kota palu provinsi sulawesi tengah, Rumah Sakit Undata juga merupakan rumah sakit kelas B pendidikan, Rumah sakit Undata palu ini juga memberikan berbagai bidang pelayanan kesehatan yang didukung oleh pelayanan dokter, sub spesialis, serta ditunjukkan dengan fasilitas medis yang memadai, seperti yang tercantum pada Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sulawesi Tengah No. 16 tahun 2019 pasal 20 ayat 1 dan 2 tentang uraian tugas, fungsi dan tatakerja unit pelaksana teknis rumah sakit umum daerah undata provinsi Sulawesi Tengah. Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan berupa kegiatan rawat jalan yang terdiri dari (poli umum, spesialisasi penyakit dalam, spesialisasi kandungan, spesialis kulit dan kelamin, spesialis bedah, spesialis THT, spesialis mata, spesialis saraf, spesialis gigi dan mulut, dll.), juga terdapat kegiatan seperti rawat inap, dan pelayanan penunjang medis lainnya.

Rumah sakit sangat erat berhubungan dengan kegiatan rawat inap, seperti yang dikatakan diatas bahwa Rumah Sakit terdapat beberapa jenis pelayanan termasuk yaitu pelayan kesehatan rawat inap yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit.

Secara umum pelayanan Rumah Sakit terdiri dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap, sedangkan rawat inap merupakan

pelayanan terhadap pasien Rumah Sakit yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya. Secara umum pelayanan rawat inap Rumah Sakit dibagi menjadi beberapa kelas perawatan yaitu: VIP, Kelas I, Kelas II dan III, serta dibedakan atas beberapa ruang atau bangsal perawatan.

Berbagai kegiatan yang terkait dengan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit yaitu: Penerimaan pasien, pelayanan medik(dokter), pelayanan perawatan oleh perawat, pelayanan makan, serta administrasi keuangan.

Akan tetapi kita sering menemukan masalah dalam pelayanan yang ada di rumah sakit terlebih pada bagian rawat inap, Permasalahan kinerja yang sering kita temui ialah kepuasan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pasien atau masyarakat yang ada serta waktu yang lama menunggu dokter serta ketertiban dan kebersihan lingkungan yang ada di kawasan rawat inap rumah sakit. Faktor kepuasan dan kecepatan pelayanan rawat inap masih belum memenuhi standar minimal rumah sakit di unit rawat inap

Pegawai rumah sakit dapat dikatakan memiliki kinerja jika melaksanakan fungsinya sebagai pemberi pelayanan, dan memeberikan pengayom kepada masyarakat atau pasien, sebab kinerja menurut Sadu Wasistiono (2020:45) menyatakan bahwa kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil atau tingkat pencapaian tujuan organisasi.” Dan banyak pula pandangan negative dari masyarakat yang sering didengar bahwa kualitas layanan yang diterima dari organisasi minimbulkan ketidakpuasan masyarakat sehingga kualitas layanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kinerja baik individu maupun kelompok atau organisasi. Ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja menurut



Umam (2010:189) dikutip dari pendapat Mangkunegara, antara lain: Faktor kemampuan, Faktor motivasi, Sikap mental.

Menurut Agus Dwiyanto (2012:5) birokrasi publik di Indonesia menghadapi masalah multidimensional yang amat kompleks. Struktur birokrasi yang sangat hirarkis, terkotak-kotak dan rigid membuat para pejabat birokrasi kurang mampu mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masih kuatnya budaya paternalistic dan rendahnya kemampuan masyarakat mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan ikut memberikan kontribusi terhadap buruknya kinerja pelayanan publik. Birokrasi publik di Indonesia telah gagal mewujudkan pelayanan publik yang efisien, responsive, dan akuntabel. Untuk mengukur kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan 5 indikator antara lain:

- a. Produktivitas
- b. Kualitas layanan
- c. Responsivitas
- d. Responsibilitas
- e. Akuntabilitas.

Apabila pegawai rumah sakit melakukan tugasnya dengan baik, maka dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat atau pasien. dalam pelayanan pada umumnya dan khususnya pelayanan pada pasien Rumah Sakit Undata Palu, karena salah satu Rumah Sakit yang ada di Kota Palu provinsi Sulawesi Tengah yang merupakan sasaran lokasi penelitian adalah “Rumah Sakit Undata Palu”. Dan menurut dari hasil observasi yang dilakukan dapat dilihat kinerja pegawai masih belum efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan administrasi pada masyarakat atau pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis akan

melakukan penelitian yang berjudul “Kinerja Pelayan Publik di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah”

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Setiap manusia mempunyai potensi untuk bertindak dalam berbagai bentuk aktivitas. Kemampuan bertindak itu diperoleh manusia baik secara alami (ada sejak lahir) atau dipelajari. Walaupun manusia mempunyai potensi untuk berperilaku tertentu tetapi perilaku itu hanya diaktualisasi pada saat-saat tertentu saja. Potensi untuk berperilaku tertentu itu disebut *ability* (kemampuan), sedangkan ekspresi dari potensi ini dikenal sebagai *performance* (kinerja). Secara operasional kinerja dapat didefinisikan sebagai tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. (Rahayu & Ruhamak, 2017).

Hasibuan dalam Sujak (1990) dan Sutiadi (2003:6) mengemukakan bahwa kinerja adalah “Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.” Dengan kata lain bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. (Rahayu & Ruhamak, 2017).

Konsep Kinerja Organisasi Publik

Konsep Kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *degree of accomplishment*, (Rue, and Byar, 1981 dalam Keban 1995). Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan



sejauhmana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk itu diperlukan beberapa informasi tentang kinerja organisasi. Informasi tersebut dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini, sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi banyak organisasi tidak mempunyai informasi tentang kinerja organisasinya itu tentu saja diperlukan indikator-indikator untuk mengukurnya secara jelas. Sebagai pedoman dalam menilai kinerja organisasi harus dikembalikan pada tujuan atau alasan dibentuknya sebuah organisasi.

Peningkatan Kinerja Organisasi Publik

Kinerja dapat juga dikatakan sebagai sebuah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber sumber tertentu yang digunakan (input). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota organisasi atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Untuk menilai kinerja organisasi ini tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Tanpa indikator atau kriteria yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relatif atau lebih efektif diantaranya: alternatif alokasi sumber daya yang berbeda; alternatif desain-desain organisasi yang berbeda; dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda (Bryson, 2002).

Indikator Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2010:198) Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja organisasi/unit kerja yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja. Pengukuran kinerja menurut T.R. Mitchell (1978:343) dalam Sedarmayanti (2001:51), menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu: Kualitas Kerja (Quality of Work) Ketepatan (Promptness) Inisiatif (Initiative) Kemampuan (Capability) Komunikasi (Communication). (Mariah, 2017)

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Menurut A. Dale Timple (dalam Mangkunegara, 2005:15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek



disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. (Mariah, 2017)

Mangkunegara (2013) memberikan definisi yang berbeda dimana kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Menurut Jufrizen (2018) kinerja karyawan merupakan hasil dari kerja karyawan yang baik dari segi kualitas ataupun kuantitas dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada karyawan tersebut oleh atasan ataupun pimpinannya berdasarkan perannya di dalam perusahaan. Dalam mengemukakan teori para ahli juga menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Serta menurut Agus Dwiyanto (2012:53) mengemukakan beberapa aspek pengukuran kinerja meliputi: Produktifitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas daya manusia, kualitas kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. (Triguno, 1997:76).

Menurut Usmara (2003:231) kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan)

dengan kinerja (hasil). Selain itu menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian publik tersebut.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan public terdiri dari dua kata yaitu pelayan dan public pelayanan dari segi etimologi bahasa di sadur dari kata dasar “layanan” (service). Bila dilihat dari segi peristilahan maka pelayanan itu kadang kala di beri makna sesuatu yang bersifat jasa atau disebut service, terhadap orang yang akan memerlukan pelayanan jasa tersebut baik yang diberikan oleh suatu badan (lembaga) atau yayasan, ataupun kelompok perorangan. Dalam era globalisasi dan di dukung dengan arus informasi modern membuat aktivitas dan mobilitas masyarakat semakin meningkat sehingga menuntut di pelayanan yang cepat, murah, tepat, berkualitas, terbaru, tuntas, dan lengkap. Oleh karena itu pemerintah berusaha meningkatkan pelayanan public kepada masyarakat.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan.

Kinerja Pelayanan Organisasi Publik

Ada beberapa indikator untuk menilai kinerja pelayanan publik (Dwiyanto 1995:134) diantaranya yaitu sebagai berikut:



Produktifitas Konsep produktifitas tidak saja mengukur tingkat efisiensi namun juga efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara inpput dan output. Konsep produktifitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Kualitas Pelayanan, Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja pelayanan publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan sebagai indikator pelayanan publik.

Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang fungsi utamanya adalah menyediakan pelayanan kepada pasien secara diognistik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik bedah maupun non bedah (Sihotang, 2014)

Rumah sakit juga merupakan salah satu elemen kritis dalam sistem pelayanan kesehatan suatu negara. Sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen rumah sakit memainkan peran yang krusial dalam mengelola segala aspek yang terkait dengan operasional, keuangan, dan kualitas pelayanan.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Sebagaimana Sugiyono mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Dr.Sugiyono, 2021)

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan dasar field research. Field research merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden tanpa perantara, disini peneliti melakukan penelitian langsung untuk melihat Kinerja bagian rawat inap di Rumah Sakit Undata Palu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah sakit Undata Palu berdiri sejak tanggal 7 Agustus 1972, berlokasi di pasir Teluk Palu, berdasarkan surat keputusan Gubernur kepala daerah tingkat I Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 59/DITTAAP/1072 Tanggal 7 Agustus 1972, dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 50 tempat tidur. Pemberian nama RSUD “UNDATA” yang berarti “OBAT KITA” pada perkembangannya, berkat kesungguhan Pemerintah Daerah dan pihak manajemen RSUD Undata Provinsi Sualwesi Tengah serta dukungan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Maka menetapkan Rumah Sakit sebagai RSUD Kelas C dengan surat penetapan Menteri Kesehatan Nomor 51/Men-Kes/SK/II/79 Tanggal 22 Desember 1979.



Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan public itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indicator kinerja yang penting. Produktivitas sangat penting dalam mengukur kinerja Pegawai sebab produktivitas dalam hal ini tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga menyangkut aktivitas dalam pelayanan kepada pasien.

peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat pencapaian produktivitas sudah cukup baik dan efektif dan efisien dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang terpadu dan kinerja dari pihak dokter maupun tenaga kesehatan yang sudah berusaha dengan maksimal memberikan yang terbaik.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan kepada masyarakat atau pasien selaku penerima pelayanan tersebut. Dalam melihat sebuah kualitas pelayanan, perlu adanya penilaian dari segi kecepatan, ketepatan, dan adil artinya semua lapisan masyarakat atau pasien dapat merasakan pelayanan tersebut tanpa membedakan masyarakat yang satu dan lainnya.

Kepuasan masyarakat atau pasien terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja Tenaga Kesehatan, keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat atau pasien sebagai indikator kinerja adalah

informasi mengenai kepuasan seringkali terjadi tersedia mudah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik. Akibat akses informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relative sangat tinggi, maka bisa menjadi salah satu ukuran kinerja Tenaga Kesehatan yang mudah di pergunakan.

penulis menyimpulkan suatu keberhasilan pelayanan tergantung dari tanggapan dan respon masyarakat atau pasien terkait dari pelayanan yang diberikan, pelayanan di Rawat Inap Rumah Sakit Undata Palu ini sendiri juga sudah melakukan pelayanan berdasarkan standard operasional prosedur (SOP).

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat atau pasien, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas yang rendah di tunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi public. Organisasi memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang kurang maksimal.

responsivitas yang ada di Rumah Sakit Undata Palu sudah berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pasien dan jika ada pasien yang memiliki saran selalu diterima dan diperbaiki.



Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi public itu telah dilakukan sesuai dengan perinsip-perinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

responsibilitas di Rumah Sakit Undata Palu sudah cukup baik, dimana program-program yang berlaku atau dijalankan sudah sesuai dengan perinsip-perinsip administrasi, walaupun kadang masih ada kesalahan dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

Akuntabilitas

Akuntabilitas public menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada para pejabat public yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini konsep dasar akuntabilitas public dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Pegawai tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi public atau pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan public memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Akuntabilitas di Rumah Sakit Undata Palu sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik, dari perawat maupun dokter yang selalu mengutamakan kepentingan pasien dan selalu

berusaha memberikan pelayanan yang maksimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa, hasil penelitian memunjukkan kinerja pelayanan publik di Rumah Sakit Undata Palu Terkhususnya Ruang Rawat Inap sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan jika diukur menggunakan teori kinerja menurut Agus Dwiyanto yaitu, Produktifitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas terdapat tiga indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu indikator Produktifitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas, walaupun terkadang masih ada sedikit kekurangan. Hal ini dilihat dari usaha pegawai atau tenaga kesehatan yang berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan adil kepada public atau pasien yang dirawat dan membutuhkan pelayanan di Rumah Sakit Undata Palu, akan tetapi jika dilihat dari indikator Kualitas Layanan dan Responsivitas masih adanya keluhan dari public atau pasien seperti masih ada beberapa pegawai yang sedikit lambat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aspirasi public atau pasien dan terdapat beberapa kekurangan yang harus mendapat perhatian lebih dari pihak yang ada di Rumah Sakit Undata Palu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F. (2015). *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju Redefinisi* (Edition 1). PT Rajagrafindo Persada.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. CV Pustaka Setia.
- Damono, Sapardi Djoko. (2005). *Pegangan Penelitian Sastra Bandingan*. Jakarta: Pusat Bahasa.



- Dirk Malaga Kusuma. (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1388–1400. ejournal.ip.fisip-unmul.org
- Djam'an, Satori 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Gaspersz, Vincentn. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia, Jakarta.
- Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik* (1st ed.). Gava Media.
- Irwan, Latif, A., Sofyan, Mustanir, A., & Fatimah. (2019). Gaya Kepemimpinan, Kinerja Aparatur Sipil Negara dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan di Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Moderat*, 5(1), 32–43. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat>
- Isa, M. (2019). Pengaruh Pengembangan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Inspektorat Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(1)
- Jufrizen, & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(1), 35–54.
- Johanes, P. B. (2018). *Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada
- Kotler, Philip. 2020. *Marketing Management*. Alih Bahasa Edisi Indonesia Oleh Hendra Teguh, Ronny. Erlangga. Jakarta.
- Kusuma, H. T. (2021). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya*. 2(9), 1660–1673. <https://emea.mitsubishielectric.com/ar/products-solutions/factory-automation/index.html>
- Mariah, R. (2017). Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 661–672.
- M. Mau, R. ., Nuraisyah, N., Haryono, D. ., M, M. ., & Suasa, S. (2024). Quality of Service for the Issuance of Certificates for the First Time at the Land Office of Donggala Regency. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 3(5), 1389–1400. <https://doi.org/10.54443/sj.v3i5.424>
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, PT. Grasindo. Jakarta.
- Pasolong, H. (2016b). *Teori Administrasi Publik* (7th ed.). Alfabeta cv.
- Rahayu, B., & Ruhamak, M. D. (2017). Pengaruh Kepemimpinan, Insentif, Remunerasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt Industri Sandang Pangan Nusantara Cilacap). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(1), 1–22. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v2i1.15>
- Sagala, S. (2013). *Administrasi Pendidikan Kontemporer* (Ke tujuh). Alfabeta, cv.
- Satori, D., & Komariah, A. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif* (Riduwan (ed.); Ketiga (3)). Alfabeta, cv.



Sugiyono, P. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (4th ed.). Alfabeta cv.
Usman Jayadi, Nur Sayidah, & Sri Utami Ady. (2025). Psychology Of Strategic Leadership: Unveiling Cognitive

Biases And Emotional Influence. *Morfai Journal*, 4(4), 1216–1224.
<https://doi.org/10.54443/morfai.v4i4.2297>