

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) I LAGALIGO KABUPATEN LUWU TIMUR**

Riska Firdaus

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Andi Djemma, Palopo
Email : riska269@unanda.ac.id

Abstrak

Pelayanan administrasi di rumah sakit yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yaitu pendekatan proses, yaitu melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal seperti prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Secara umum, prosedur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi, hanya saja mengenai kenyamanan ruang pelayanan yaitu perlu adanya penambahan kursi tunggu di ruang pelayanan karena peneliti melihat masih banyak masyarakat atau pasien yang tidak kebagian tempat duduk sehingga masyarakat atau pasien terpaksa ada yang berdiri. Akan tetapi, dari ketiga indikator yang digunakan membuktikan bahwa pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah efektif.

Kata Kunci : *Efektivitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

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, 2009:61). Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

Martani dan Lubis (1987:55), menyatakan efektifitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi, efektivitas sebagai konsep

yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri. Lebih lanjut, Martani dan Lubis (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sasaran
Pendekatan ini memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas pada aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Beberapa sasaran yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efektivitas, efisiensi, produktivitas, keuntungan, pengembangan, stabilitas dan kepemimpinan
2. Pendekatan sumber
Pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam

mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan. Indikator yang dipergunakan dalam pendekatan ini adalah kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri dengan lingkungan.

3. Pendekatan proses

Pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya, dimana organisasi tersebut memberikan pelayanan (Siagian, 1987:60). Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moerir, 2006:16).

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut yaitu mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan kesehatan kepada publik.

Era teknologi yang sedang kita jalani, telah membawa perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan administrasi di rumah sakit. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan

masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yaitu pelayanan administrasi di rumah sakit. Agar pelayanan administrasi di rumah sakit dapat mencapai tujuan yang diinginkan, maka pelayanan administrasi harus memenuhi berbagai syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu.

Pelayanan administrasi di rumah sakit yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasikan keunggulan kompotitif dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif, dan menghasilkan.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus-menerus untuk meningkatkan mutu pelayanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitasi. Peran tersebut pada dewasa ini semakin dituntut akibat adanya perubahan-perubahan epidemiologik penyakit, perubahan struktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosio-ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih efektif, dan sanggup memenuhi kebutuhan mereka.

Bentuk pelayanan yang efektif bagi pasien jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Dari semua layanan yang ada di rumah sakit, penulis ingin mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan administrasi yang dilakukan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, yang dilakukan untuk menggambarkan permasalahan yang diteliti serta mengintegrasikan data yang ada secara objektif. Untuk mendapatkan data yang diinginkan, maka akan digunakan metode survei terhadap responden yang melakukan pelayanan di

RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. Pengolahan data hasil survei dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Dalam penelitian ini, menjadi populasi yaitu pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. Mengingat banyaknya jumlah pasien yang dilayani maka populasi dalam penelitian ini hanya dibatasi selama satu hari saja pada saat bulan Agustus 2019, dimana pasien yang mendapatkan pelayanan sebanyak 52 orang. Metode Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan (Sugiyono, 2014), dalam artian, pasien atau masyarakat Luwu Timur yang datang ke RSUD I Lagaligo.

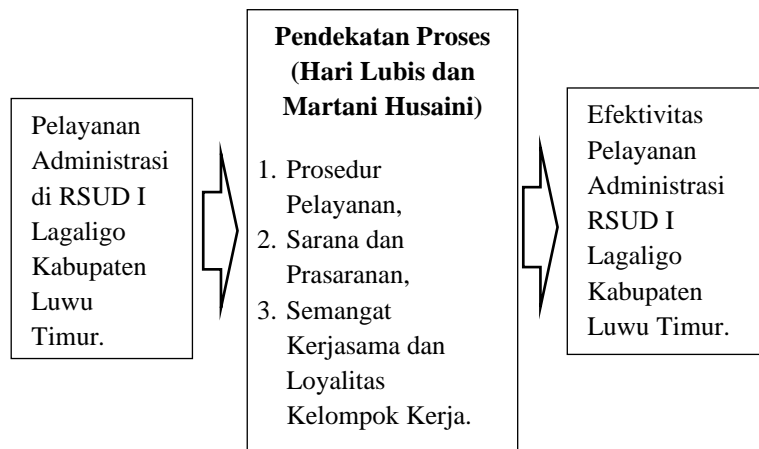
Sumber data yang digunakan yaitu: Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya. Jadi data primer dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi pada lingkup RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur, sedangkan data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan berupa dokumen yang terkait dengan pelayanan administrasi di RSUD I Laagaligo Kabupaten Luwu Timur. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

HASIL PENELITIAN

1. Model Kerangka Analisis

Efektivitas Pelayanan Administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur dapat diukur dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yaitu pendekatan proses. Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyatakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi, efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Pendekatan proses melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal seperti prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Guna

meningkatkan pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak layanan RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur dengan menggunakan dimensi efektivitas pelayanan. Model kerangka analisis dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 2 : Model Kerangka Analisis

2. Karakteristik Responden

Untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur, penulis menganalisis hasil kuesioner berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan dari responden. Pengelompokan data sampel ini diperlukan untuk melihat gambaran umum dari masyarakat sebagai penerima layanan. Agar jawaban yang diperoleh lebih variatif dan tidak monoton karena berasal dari beberapa sudut pandang yang berbeda.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karaktaristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	19	36,53%
2	Perempuan	33	63,46%
Total		52	100%

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dari 52 orang responden ternyata didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 33 atau 63,46% orang yang datang untuk mendapatkan pelayanan dan sebanyak 19 atau 36,53% orang laki-laki. Jumlah responden perempuan yang lebih banyak dibandingkan responden laki-laki merupakan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner digunakan metode *accidental sampling*. Namun demikian perbedaan jenis kelamin bisa

menimbulkan persepsi yang berbeda dalam menilai efektivitas pelayanan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	≤ 15 tahun	—	—
2.	16-25 tahun	20	38.46%
3.	26-35 tahun	27	51.92%
4.	36-45 tahun	4	07.69%
5.	46-55 tahun	—	—
6.	≥ 56 tahun	1	01.92%
Total		52	100%

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari 52 orang responden, mereka yang berumur 16-25 tahun sebanyak 20 orang atau 38.46%, 26-35 tahun sebanyak 27 orang responden atau persentase 51.92%, 4 orang atau 07.69% responden berumur sekitar 36-45 tahun dan 1 orang responden atau 01.92% berumur ≥ 56 tahun. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa perlu diketahui bahwa umur dapat mempengaruhi tingkat kedewasaan seseorang dalam menilai sesuatu sehingga sangat mempengaruhi perilaku dan cara pemikirannya.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/mahasiswa	7	13.46%
2.	PNS	-	-
3.	Pengawai swasta	5	09.61%
4.	Buruh	11	21.15%
5.	Pedagang	8	15.38%
6.	Tidak bekerja	21	40.38%
Total		52	100%

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari 52 orang responden, mereka memiliki pekerjaan berbeda diantaranya pelajar/mahasiswa sebanyak 7 orang atau 13.46% responden, pengawai swasta 09.61% atau 5 orang responden, buruh 11 orang atau 21.15% responden, pedagang 8 orang atau 15.38% responden, dan yang terakhir tidak bekerja sebanyak 21 orang atau 40.38% responden.

3. Efektivitas Pelayanan

Dalam menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan pada RSUD I Lagaligo

Kabupaten Luwu Timur, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55). Adapun indikator-indikator pengukurannya yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tahapan-tahapan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dimengerti dalam proses pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi efisien dan efektif. Pelayanan akan terasa mudah apabila prosedur pelayanan disusun sederhana mungkin demi menunjang terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kejelasan prosedur pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang merekaalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit. Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur, adapun yang menjadi subindikator dari prosedur pelayanan adalah:

- Kemudahan prosedur pelayanan
- Proses pelayanan
- Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan
- Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan
- Kejelasan prosedur pelayanan

Tabel 4: Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	10	40	19.23%
2.	Puas	36	108	69.23%
3.	Kurang Puas	4	8	07.69%
4.	Tidak Puas	2	2	03.84%
Total		52	158	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{158}{52} = 3,04$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari table 4 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kemudahan prosedur pelayanan sebanyak 10 orang menjawab sangat puas, 36 orang menjawab puas, 4 orang menjawab kurang puas, dan 2 orang menjawab tidak puas. Dari hasil kuesioner ini dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah tergolong puas dengan persentase 69.23%.

Kemudahan prosedur pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur cukup mudah dimana pihak rumah sakit sudah menjelaskan apa-apa saja yang harus dibutuhkan dalam persyaratannya.

Tabel 5: Tanggapan Responden Tentang Proses Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	5	20	09.61%
2.	Puas	40	120	76.92%
3.	Kurang Puas	4	8	07.69%
4.	Tidak Puas	3	3	05.76%
Total		52	151	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{151}{52} = 2,9$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa sebanyak 5 orang menyatakan sangat puas, 40 orang menyatakan puas, 4 orang menyatakan kurang puas, dan 3 orang menyatakan tidak puas. Berdasarkan data tersebut memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan bahwa proses pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah puas lebih mendominasi yaitu 76.92%. Proses pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur tidak rumit sehingga mempermudah masyarakat untuk mengurus.

Tabel 6 : Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	1	4	01.92%
2.	Puas	37	111	71.15%
3.	Kurang Puas	11	22	21.15%
4.	Tidak Puas	3	3	05.76%
Total		52	140	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{140}{52} = 2,69$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 1 orang responden menyatakan ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan sangat puas, 37 orang menyatakan puas, 11 orang menyatakan kurang puas dan 3 orang menyatakan tidak puas. Sehingga secara keseluruhan jawaban responden yang menyatakan ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan puas sangat dominan yaitu 71.15%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur memiliki ketepatan waktu sesuai dengan jadwal pelayanan.

Tabel 7: Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Administrasi yang Dibutuhkan dalam Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	Persentase
1.	Sangat Puas	3	12	05.76%
2.	Puas	46	138	88.46%
3.	Kurang Puas	2	4	03.84%
4.	Tidak Puas	1	1	01.92%
Total		52	155	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{155}{52} = 2,98$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan sebanyak 3 orang menjawab sangat puas, 46 orang menjawab puas, 2 orang menjawab kurang puas, dan 1 orang menjawab tidak puas. Dari hasil kuesioner ini dapat disimpulkan bahwa persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah tergolong puas dengan persentase 88.46%.

Tabel 8: Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Prosedur Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	Persentase
1.	Sangat Puas	4	16	07.69%
2.	Puas	40	120	76.92%
3.	Kurang Puas	8	16	15.38%
4.	Tidak Puas	0	0	0
Total		52	152	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{152}{52} = 2,92$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 4 orang responden menyatakan kejelasan prosedur pelayanan sangat puas, 40 orang menyatakan puas, 8 orang menyatakan kurang puas dan responden tidak ada yang menyatakan tidak puas. Sehingga secara keseluruhan jawaban responden yang menyatakan kejelasan prosedur pelayanan puas sangat dominan yaitu 76.92%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kejelasan prosedur pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sangat bagus.

Tabel 9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan

No	Sub Indikator	Tanggapan Responden				Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase
		SP	P	KP	TP		
1	Kemudahan Prosedur Layanan	10	36	4	2	3,04	75,96 %
2	Proses Layanan	5	40	4	3	2,9	72,59 %
3	Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan	1	37	11	3	2,69	67,31 %
4	Persyaratan Administrasi yang Dibutuhkan dalam Pelayanan	3	46	2	1	2,98	74,52 %
5	Kejelasan Prosedur Pelayanan	4	40	8	0	2,92	73,08 %
Total						2,91	72,69 %

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari indikator Prosedur Pelayanan tergolong tinggi dengan rata-rata 2,91 dan rata-rata persentase 72,69%. Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah efektif.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang segala bentuk dan jenis pelayanan sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana tersebut. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan efektif dan efisien yang memuaskan bagi masyarakat saat menerima pelayanan.

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada pasien. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat.

Adapun yang menjadi subindikator sarana dan prasarana adalah :

- Kondisi ruang pelayanan
- Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi
- Kenyamanan ruang pelayanan
- Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan

Tabel 10: Tanggapan Responden Tentang Kondisi Ruang Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	33	132	63.46%
2.	Puas	10	30	19.23%
3.	Kurang Puas	7	14	13.46%
4.	Tidak Puas	2	2	03.84%
Total		52	178	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{178}{52} = 3,42$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 33 orang menyatakan sangat puas, 10 orang menyatakan puas, 7 orang menyatakan kurang puas dan 2 orang menyatakan tidak puas. Berdasarkan data tersebut tanggapan responden mengenai kondisi ruang pelayanan sudah sangat puas dengan persentase 63.46%.

Akan tetapi, sebagian dari responden beranggapan bahwa kondisi ruang pelayanan masih perlu untuk dibenahi, seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan agar bisa menampung pasien yang hendak menggunakan layanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang untuk berobat tidak sebanding dengan luas ruang pelayanan administrasi yang disediakan. Sehingga tidak sedikit dari mereka yang harus berdiri atau menunggu di luar ruangan.

Tabel 11: Tanggapan Responden Tentang Penyediaan Sarana Teknologi Informasi Komunikasi

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	8	32	15.38%
2.	Puas	43	129	82.69%
3.	Kurang Puas	1	2	01.92%
4.	Tidak Puas	0	0	0
Total		52	163	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{163}{52} = 3,13$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 11 dapat kita lihat bahwa sebanyak 8 orang menyatakan sangat puas, 43 orang menyatakan puas, 1 orang menyatakan kurang puas dan responden tidak ada yang memilih tidak puas. Berdasarkan data tersebut tanggapan responden mengenai penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi sudah puas dengan persentase 82.69%, sehingga penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi sangat baik.

Tabel 12: Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Ruang Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	3	12	05.76%
2.	Puas	30	90	57.69%
3.	Kurang Puas	17	34	32.69%
4.	Tidak Puas	2	2	03.84%
Total		52	138	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{138}{52} = 2,65$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 12 di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kenyamanan ruang pelayanan sebanyak 3 orang menjawab sangat puas, 30 orang menjawab puas, 17 orang menjawab kurang puas dan 2 orang yang menjawab tidak puas. Dari hasil kuesioner ini dapat kita simpulkan bahwa kenyamanan ruang pelayanan RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah tergolong puas dengan persentase 57.69%. Tetapi masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang nyaman di ruang pelayanan administrasi. Tetapi kebanyakan pasien mengaku puas sehingga di kategorikan cukup baik.

Tabel 13: Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Pendukung dalam Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	4	16	07.69%
2.	Puas	40	120	76.92%
3.	Kurang Puas	8	16	15.38%
4.	Tidak Puas	0	0	0
Total		52	152	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{152}{52} = 2,92$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 13 di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan sebanyak 4 orang menjawab sangat puas, 40 orang menjawab puas, 8 orang menjawab kurang puas dan responden tidak ada yang memilih tidak puas. Dari hasil kuesioner ini dapat kita

simpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana dalam ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah tergolong puas dengan persentase 76.92%. Secara garis besar ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan sudah lengkap, seperti adanya lahan parkir, ada ruang tunggu, adanya papan informasi tentang alur pendaftaran pasien.

Tabel 14: Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Sarana dan Prasarana

No	Sub Indikator	Tanggapan Responden				Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase
		SP	P	KP	TP		
1	Kondisi Ruang Pelayanan	33	10	7	2	3,42	85,58 %
2	Penyediaan Sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi	8	43	1	0	3,13	78,37 %
3	Kenyamanan Ruang Pelayanan	3	30	17	2	2,65	66,35 %
4	Ketersediaan Fasilitas Pendukung dalam Pelayanan	4	40	8	0	2,92	73,08 %
Total						3,03	75,85 %

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 14 di atas, dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari indikator Sarana dan Prasarana tergolong tinggi dengan rata-rata 3,03 dan rata-rata persentase 75,85%. Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai dan dapat dikatakan efektif, dimana kondisi ruangan, sarana teknologi informasi, kenyamanan ruangan dan fasilitas pendukung lainnya sudah baik, hanya saja ada beberapa keluhan tentang kurangnya fasilitas ruang tunggu dalam hal ini tempat duduk karena pengunjung yang datang lebih banyak dari tempat duduk yang disediakan sehingga ada pengunjung yang berdiri.

c. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

Upaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerja sama yang terjalin agar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana kondusif dalam melayani pasien. Adapun yang menjadi subindikator terhadap semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja adalah :

- Kecepatan petugas pelayanan

- Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien
- Kerapian petugas pelayanan
- Kedisiplinan pegawai dalam melayani pasien
- Sikap petugas

Tabel 15: Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan Petugas

No.	Tanggapan responden	F	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	5	20	09.61%
2.	Puas	36	108	69.23%
3.	Kurang Puas	10	20	19.23%
4.	Tidak Puas	1	1	01.92%
Total		52	149	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{149}{52} = 2,87$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 15 di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 5 orang menyatakan sangat puas, 36 orang menyatakan puas, 10 orang menyatakan kurang puas, dan 1 orang menyatakan tidak puas. Sehingga jawaban yang diberikan responden terhadap kecepatan pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi tergolong puas dengan persentase 69.23%. Hal ini disebabkan karena pasien merasa puas terhadap pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur.

Tabel 16: Tanggapan Responden Tentang Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pasien

No.	Tanggapan responden	F	f.x	Persentase
1.	Sangat Puas	4	16	07.69%
2.	Puas	43	129	82.69%
3.	Kurang Puas	4	8	07.69%
4.	Tidak Puas	1	1	01.92%
Total		52	154	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{154}{52} = 2,96$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Berdasarkan tabel 16 di atas, menunjukkan bahwa dari 52 orang responden sebanyak 4 orang menyatakan keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien sangat puas, 43 orang menyatakan puas, 4 orang menyatakan kurang puas, dan 1 orang menyatakan tidak puas. Berdasarkan jawaban yang diberikan responden terkait keramahan dan kesopanan petugas menyatakan puas dengan persentase 82.69%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai yang bertugas melayani di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur tergolong ramah dan sopan.

Tabel 17: Tanggapan Responden Tentang Kerapian Petugas Pelayanan

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	2	8	03.84%
2.	Puas	45	135	86.53%
3.	Kurang Puas	5	10	09.61%
4.	Tidak Puas	0	0	0
Total		52	153	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{153}{52} = 2,94$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 17 di atas, dapat dilihat bahwa sebanyak 2 orang menyatakan sangat puas, 45 orang menyatakan puas, 5 orang menyatakan kurang puas, dan responden tidak ada yang memilih tidak puas. Dari hasil kuesioner ini dapat disimpulkan bahwa kerapian petugas pelayanan dalam pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah tergolong puas dengan persentase 86.35%.

Tabel 18: Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Pasien

No.	Tanggapan responden	f	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	2	8	03.84%
2.	Puas	40	120	76.92%
3.	Kurang Puas	8	16	15.38%
4.	Tidak Puas	2	2	03.84%
Total		52	146	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{146}{52} = 2,8$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Berdasarkan tabel 18 di atas terlihat bahwa sebanyak 2 orang responden menilai petugas yang bekerja di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sangat puas/sangat disiplin, 40 orang menjawab puas, 8 orang menjawab kurang puas dan 2 orang menjawab tidak puas. Sehingga sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas telah menunjukkan sikap disiplin dalam melayani pasien dengan persentase 76.92% orang menyatakan puas.

Tabel 19: Tanggapan Responden Tentang Sikap Petugas

No.	Tanggapan responden	F	f.x	persentase
1.	Sangat Puas	5	20	09.61%
2.	Puas	40	120	76.92%
3.	Kurang Puas	6	12	11.53%
4.	Tidak Puas	1	1	01.92%
Total		52	153	100%
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f \cdot x)}{N} = \frac{153}{52} = 2,94$				

Sumber: data primer, Agustus 2019

Berdasarkan tabel 19 di atas menunjukkan bahwa dari 52 orang responden sebanyak 5 orang menyatakan sikap petugas dalam melayani sangat puas, 40 orang menjawab puas, 6 orang menjawab tidak puas dan 1 orang menjawab sangat tidak puas. Sehingga jawaban yang diberikan oleh responden mengenai sikap petugas tergolong puas dimana 76.92% responden menyatakan puas terhadap sikap petugas.

Tabel 20: Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

No	Sub Indikator	Tanggapan Responden				Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase
		SP	P	KP	TP		
1	Kecepatan Petugas Pelayanan	5	36	10	1	2,87	71,64 %
2	Keramahan Dan Kesopanan Petugas dalam Melayani Pasien	4	43	4	1	2,96	74,04 %
3	Kerapian Petugas Pelayanan	2	45	5	0	2,94	73,56 %
4	Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Pasien	2	40	8	2	2,8	70,19 %
5	Sikap Petugas	5	40	6	1	2,94	73,56 %
Total						2,9	72,58 %

Sumber: data primer, Agustus 2019

Dari tabel 20 di atas, dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari indikator Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja tergolong tinggi dengan rata-rata 2,9 dan rata-rata persentase 72,58%. Secara umum pegawai yang berhadapan langsung dengan pasien sudah bersikap peduli, ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur telah memberikan kesan pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya pelayanan yang efektif.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Masyarakat sebagai objek dari pelayanan tentu mengharapakan pelayanan yang baik, cepat, dan

sederhana. Untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas atau pegawai serta prosedur pelayanan yang ditawarkan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Jadi, efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk mengukur efektivitas terdapat tiga pendekatan yang digunakan, dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan proses untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. Pendekatan proses menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Adapun penjelasan mengenai indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tahapan tahapan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dimengerti dalam proses pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi efisien dan efektif. Pelayanan akan terasa mudah apabila prosedur pelayanan disusun sederhana mungkin demi menunjang terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur, terdapat lima indikator dari prosedur pelayanan yaitu kemudahan prosedur pelayanan, proses pelayanan, ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, dan kejelasan prosedur pelayanan. Secara umum, prosedur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan

diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam membutuhkan pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah efektif.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang segala bentuk dan jenis pelayanan sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana tersebut. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan efektif dan efisien yang memuaskan bagi pasien saat menerima pelayanan. Keberadaan sarana teknologi informasi dan komunikasi akan mempermudah pasien dalam menerima pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan pelayanan administrasi sudah efektif.

3. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

Upaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerja sama yang terjalin agar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana kondusif dalam melayani pasien. sehingga pegawai juga cukup disiplin dalam melayani masyarakat hal itu, dapat meningkatkan loyalitas kelompok kerja. Secara umum pegawai yang berhadapan langsung dengan pasien sudah bersikap peduli, ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur telah memberikan kesan pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya pelayanan yang efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data secara deskriptif di atas dengan melibatkan 52 orang sebagai responden menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah efektif. Adapun indikator yang digunakan dalam menilai Efektivitas Pelayanan Administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur, yaitu :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan pada RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur dilihat dari segi kemudahan prosedur pelayanan, proses pelayanan, ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, serta kejelasan prosedur pelayanan berada pada kategori puas.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah berada pada kategori puas. Sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan pelayanan administrasi sudah efektif. tetapi masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang kenyamanan di ruang pelayanan administrasi. Adapun indikator dari sarana dan prasarana yaitu, kondisi ruang pelayanan, penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi, kenyamanan ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan.

c. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas pelayanan jika ditinjau dari semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja dilihat dari segi kecepatan pelayanan petugas, keramahan dan kesopanan petugas pelayanan dalam melayani pasien, kerapian petugas pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani pasien dan sikap petugas berada pada kategori puas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur, maka saran penulis mengenai kenyamanan ruang pelayanan yaitu perlu adanya penambahan kursi tunggu di ruang pelayanan karena masih banyak pasien yang tidak kebagian tempat duduk sehingga pasien terpaksa ada yang berdiri, ada yang keluar ruangan sambil menunggu antrian bahkan ada yang duduk di tangga sehingga juga mengganggu masyarakat yang mempergunakan tangga tersebut. Terlebih lagi pasien ibu hamil dan lansia harusnya diprioritaskan untuk diberikan tempat duduk atau ada tempat duduk khusus ibu hamil dan lansia.

REFERENSI

- Martini dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, Sondang, P. 1987. *Manajemen modern*. Jakarta: PT. Gunung Agung

Sugiyono. 2014. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik