

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DAYAKU RAJA KECAMATAN KOTA BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Firlian Nur¹, Muhammad Jamal², Budiman³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit dayaku raja kecamatan kota bangun kabupaten kutai kartanegara, serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh aparatur sipil negara di rumah sakit dayaku raja dalam rangka meningkatkan pelayanan kinerja aparatur sipil negara untuk masyarakat. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh gambaran secara keseluruhan yang menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara masih ada beberapa yang bersifat kurang peduli akan tingkat pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran kinerja aparatur sipil negara dari indikator produktivitas masih perlu untuk ditingkatkan lagi demi menjaga kinerja pelayanan yang ada dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien/masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan aparatur sipil negara sudah sesuai prosedur akan tetapi masih ada beberapa aparatur sipil negara yang kurang sikap dalam bekerja sehingga menimbulkan keluhan dari pasien/masyarakat. Berdasarkan indikator responsivitas perlu peningkatan, dimana aparatur sipil negara seandainya ada masalah krusial atau masalah besar aparatur sipil negara harus cepat bergerak dan mempertanggung jawabkan apa yang sudah dia lakukan agar tingkat rasa tanggung jawab dalam bekerja lebih besar lagi dan lebih hati-hati untuk kedepannya agar tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang diberikan. Berdasarkan indikator responsibilitas sudah baik seluruh aparatur sipil negara bertanggung jawab dengan tugas masing-masing. Dan berdasarkan indikator akuntabilitas masih perlu ditingkatkan lagi, aparatur sipil negara sebagai pemberi layanan melayani masyarakat ada job-nya masing-masing sesuai keahlian dan bidangnya.

Kata Kunci: *Kinerja, pelayanan, aparatur sipil negara, kesehatan, masyarakat*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: firlyfirly54@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dalam Pasal 3 menyatakan bahwa “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”.

Dalam Undang-Undang tersebut ditegaskan bahwa tiap-tiap warga Negara Republik Indonesia berhak memperoleh derajat kesehatan setinggi-tingginya dan diikuti sertakan dalam usaha-usaha kesehatan pemerintahan Republik Indonesia dan derajat kesehatan setinggi-tingginya harus dicapai oleh seluruh rakyat indonesia secara merata. Untuk mencapainya maka diperlukan sumber daya manusia yang sehat baik jasmani dan rohani karena kesehatan merupakan dasar yang menunjang semua aktivitas kehidupan.

Tujuan dari pelayanan Rumah Sakit adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi semua masalah atau penyimpangan tentang kesehatan yang ada didalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat kesehatan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan makin meningkat. Sehingga, tidak ada lagi upaya dilakukan selain meningkatkan kinerja pegawai dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan menyelenggarakan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien salah satu tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang berkaitan dengan jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dilaksanakan seekfektif mungkin dengan selalu berpedoman pada peraturan yang telah diterapkan sebelumnya. Secara umum disebutkan bahwa semakin efektif pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut.

Rumah Sakit merupakan sarana atau organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang didalamnya terdapat konsep akuntabilitas. Rumah Sakit sendiri adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, disamping itu memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjaannya dalam bentuk berbagai pokok. Rumah Sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata, tidak ada diskriminasi sehingga pelayanan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun adalah rumah sakit pertama yang berdiri di Kecamatan Kota Bangun, selain mudah dijangkau juga rendahnya biaya yang harus dikeluarkan, Rumah Sakit Dayaku Raja ini sendiri faktor utama yang membantu masyarakat dari pelosok-pelosok daerah dan sekitarnya yang sebelumnya harus pergi jauh untuk berobat dan sekarang tidak

perlu lagi karena sarana yang diberikan pihak rumah sakit ini sudah memadai dan cukup bagus, meskipun alat medis dari Rumah Sakit ini belum terlalu lengkap.

Berdasarkan uraian diatas, memilih judul : “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Pasolong (2010: 175), Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua seginyaitu kinerja aparatur sipil negara (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja aparatur sipil negara adalah hasil kinerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Mangkunegara (2000:67), istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kinerja) hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan diatas, maka disimpulkan bahwa hasil dari suatu kegiatan/pekerjaan yang dilakukan oleh individu berdasarkan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan secara legal untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Kedisiplinan Kerja

Peraturan sebagai salah satu sarana dalam mencapai tujuan bukan hanya satu kata yang tidak bermakna dan diabaikan tanpa ditaati. Dalam mencapai tujuan, peraturan harus benar-benar ditaati oleh setiap individu yang menjadi objek dari peraturan tersebut. Ketaatan terhadap peraturan yang ada lazim disebutdengan disiplin. Dalam organisasi disiplin diperlukan agar jangan sampai terjadi keteledoran atau kelalaian serta pemborosan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil menyatakan disiplin adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Pelayanan

Pelayanan menurut pakar para ahli sangatlah berbeda-beda salah satunya adalah menurut A.S Moenir (2005:16) menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam

rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya. Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan Publik

Sinambela (2006:172) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki sejumlah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. lebih lanjut pelayanan publik dapat diartikan, memberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena lebih abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka tidak dapat dikatakan tidak baik.

Metode Penelitian

Dalam usaha mendekati kesempurnaan penulisan dan untuk keberhasilan jenis penelitian adalah suatu usaha untuk menentukan sesuatu yang baik dalam ilmu pengetahuan atau keberhasilan dalam memberikan gambaran dan jawaban terhadap permasalahan yang diangkat. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan indikator :

1. a. Produktivitas
b. Kualitas layanan
c. Responsivitas
d. Responsibilitas
e. Akuntabilitas
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit dayaku raja.

Hasil Penelitian

Kinerja Aparatur Sipil Negara

Kinerja Aparatur Sipil Negara merupakan suatu tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan, suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Untuk mengetahui kinerja aparatur sipil negara perlu adanya pengukuran kinerja yaitu untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan, program atau kebijakan sesuai dengan sasaran tujuan yang telah ditetapkan. Secara umum tolak ukur yang digunakan untuk menilai kinerja yaitu kualitas, kemampuan, ketepatan waktu, kerjasama antar aparatur sipil negara dan disiplin kerja aparatur sipil negara.

Produktivitas

Pentingnya usaha meningkatkan produktivitas bagi pihak Rumah Sakit menjadi hal yang mendasar. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksanakan secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan dari tingkat pelayanan yang sudah ditetapkan.

Produktivitas dalam sumber meningkatkan pelayanan tenaga kerja baik secara individu maupun secara kelompok yang sepenuhnya terarah pada upaya mencari cara yang memungkinkan manusia meningkatkann Produktivitasnya dalam bekerja, terutama berkenaan dengan peningkatan kualitas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Adapun faktor-faktor yang nantinya bisa mempengaruhi Produktivitas pelayanan kinerja aparatur sipil negara menurut Anoraga (2004) adalah sebagai berikut :

- a. Motivasi, pimpinan organisasi/kepala bagian perlu mengetahui motivasi kerja dari aparatur sipil negara/honorer, sehingga dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong karyawan lebih baik.
- b. Pendidikan, pada umumnya seseorang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai Produktivitas kerja yang lebih baik, hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan produktivitas kerja aparatur sipil negara/honorer.
- c. Disiplin kerja, adalah sikap kejiwaan seseorang yang senantiasa berkehendak siap mengikuti segala atauran yang sudah ditetapkan dari pihak rumah saki. Kedisiplinan kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu litihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberi pengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan aparatur sipil negara.
- d. Keterampilan, banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, keterampilan karyawan dalam rumah sakit dapat ditingkatkan melalui training terlebih dahulu agar nanti bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
- e. Sikap dan Etika kerja, sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan kerja yang serasi, selaras dan seimbang di dalam kelompok itu sendiri maupun dengan rekan kerja lainnya. Etika dalam hubungan kerja

sangat penting karena dengan tercapainya hubungan seimbang antara perilaku akan meningkatkan produktivitas kerja.

Dari uraian diatas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Produktivitas kerja aparatur sipil negara selama berada pada organisasi atau instalasi sebagai tempat mereka bekerja, yaitu disiplin kerja, lingkungan kerja. Disiplin kerja merupakan bentuk ketaatan aparatur sipil negara terhadap segala peraturan dan norma yang berlaku dalam rumah sakit. Disiplin yang baik yakni mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar aparatur sipil negara yang dapat mempengaruhi dirinya sendiri dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah diberikan kepadanya sesuai keahlian masing-masing. Lingkungan kerja juga sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dimana aparatur sipil negara tidak mungkin mengerjakan pekerjaan sebagaimana yang diharapkan tanpa ditunjang dengan lingkungan yang mendukung kenyamanan aparatur sipil negara didalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Lingkungan kerja yang kurang mendapatkan perhatian akan membawa dampak negatif dan mengalami gangguan sehingga kurang semangat dan kurang mencurahkan tenaga dan pikiran terhadap tugasnya, oleh karena itu lingkungan kerja yang baik sangat diperlukan oleh setiap orang pada saat bekerja.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa Rumah Sakit Dayaku Raja mampu bekerjasama untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang diharapkan. Kerja sama tersebut dapat dilihat adanya upaya saling membantu, menghargai dan saling percaya, dan bekerja sesuai dengan cepat dengan standar waktu yang sudah ditetapkan. Meskipun masih terdapat beberapa aparatur sipil negara yang teledor dalam bekerja akan tetapi masih bisa dikatakan Produktivitas di Rumah Sakit Dayaku Raja baik karna masih banyak pendapat pasien/masyarakat yang berkata demikian dengan hasil penelitiann yang saya lakukan di Rumah Sakit Dayaku Raja tersebut.

Kualitas Layanan

Kualitas Layanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur sipil negara yang telah memenuhi persyaratan, spesifikasi dan harapan yang telah ditetapkan. Kualitas Layanan aparatur sipil negara dapat dilihat dari adanya kemampuan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan, tercapainya suatu tujuan secara efektif dan efisien, serta kecapan yang ditunjukkan dalam menjalankan suatu pekerjaannya. Jika kualitas itu pada hasil kerja maka indikator yang digunakan untuk melihat kualitas pekerjaan yaitu dari ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kerapian (Mangkunegara, 2003:69).

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan dan berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber bahwa Kualitas Layanan hasil kerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja dapat dikatakan baik karena semua aparatur sipil negara memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan

pelayanan yang diberikan serta memiliki standar waktu yang sudah ditetapkan minimal 2 menit dan waktu maksimalnya 10 menit itupun sesuai tingkat kesulitan yang ada dilapangan kerja.

Tingkat pendidikan dan kemampuan yang berbeda ternyata dapat memengaruhi Kualitas Layana. Pendidikan para aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja bervariasi ada yang berpendidikan Sarjana, Diploma 3 dan SMA, serta pengalaman kerja yang berbeda ada aparatur sipil negara yang sudah lama kerja bertahun-tahun sehingga paham akan tugas dan terbiasa terhadap rutinitasnya sehingga kecil kemungkinan melakukan kesalahan.

Kualitas Layanan di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanega untuk saat ini baik itu jelas dilontarkan Kepala Direktur Rumah Sakit Dayaku Raja dan hasil wawancara kepada pasien/masyarakat yang sedang berobat bahkan dirawat inap itupun berkata baik karna rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang besar, kecepatan waktu dalam bekerja, serta etika dan sopan santun yang dimiliki.

Responsivitas

Responsivitas dalam bentuk pelayanan kesehatan pasien/masyarakat adalah pelayanan yang bermutu dan efektif merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak pada keinginan pasien/masyarakat untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien/masyarakat sehingga dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap Rumah Sakit melalui pelayanan prima.

Berdasarkan beberapa pengamatan dan hasil wawancara dengan beberapa narasumber penulis kaitkan dengan aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja sudah sesuai dengan keahlian masing-masing individu yang didukung oleh pendidikan formal dan non formal yang pernah ditempuh, akan tetapi masih ada pendapat dari pasien/masyarakat yang menilai kurang baik akan tetapi dari banyaknya hasil wawancara dengan pasien/masyarakat masih banyak yang berpendapat bahwa Responsibilitas di Rumah Sakit Dayaku Raja itu baik.

Responsibilitas

Responsibilitas (tanggung jawab) adalah tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan peran seseorang kepada pihak yang dilayani. Contoh : Saat memberikan obat, perawat tanggung jawab untuk mengkaji kebutuhan pasien dalam memberikan dengan aman dan benar agar tidak terjadi kesalahan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis dengan narasumber seperti kepala bagian-bagian dan pasien/masyarakat yang sedang berobat di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara mengatakan bahwa Responsibilitas di Rumah Sakit Dayaku Raja sudah bagus sikap yang selalu siaga dan penuh tanggung jawab membuat

pasien/masyarakat yang berobat merasa nyaman dan tindakan-tindakan tegas juga dilontarkan apabila ada kesalahan kecil saja yang dibuat para aparatur sipil negara oleh kepala bagian masing-masing, meskipun ada beberapa anggapan dari pasien/masyarakat yang berkata *Responsibilitas* disini kurang baik akan tetapi dari 5 narasumber pasien/masyarakat beranggapan *Akuntabilitas* disini sangat baik dan harus dijaga serta kalau perlu ditingkatkan lagi agar tidak ada pembicaraan yang kurang baik dari pasien/masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Dayaku Raja.

Akuntabilitas

Pengertian *Akuntabilitas* adalah yakni kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercaya untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawaban fiskal, manajeria dan program. Ini berarti *Akuntabilitas* berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi (penilaian) mengenai standar pelaksanaan kegiatan, apakah standar yang dibuat sudah tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi dan apabila dirasa sudah tepat, manajemen memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan standar-standar tersebut.

Akuntabilitas juga merupakan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai semua itu. Pengendalian (control) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan *Akuntabilitas*, dengan kata lain pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme *Akuntabilitas* yang baik demikian juga sebaliknya.

Akuntabilitas (tanggung gugat) adalah dapat menjawab segala hal-hal yang berhubungan dengan tindakan seseorang, maksudnya bertanggung terhadap diri sendiri, pasien, dan pekerjaan. Contoh : Jika memberi dosis yang salah kepada pasien, perawat tersebut dapat digugat oleh pasien yang menerima obat oleh dokter yang memebri tugas delegatif dan oleh masyarakat yang menuntut kemampuan profesionalnya. Agar dapat bertanggung gugat, perawat harus bertindak fropesional serta berdasarkan kode etik profesional. Dengan demikian jika terjadi suatu kesalahan atau penyimpangan perawat dapat segera melaporkannya atau melakukan perawatan mencegah cedera lebih lanjut *Akuntabilitas* dilakukan untuk mengevaluasi aktifitas dilakukan untuk mengevaluasi aktifitas perawat dalam melakukan praktek keperawatan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian penulis dengan beberapa narasumber seperti kepala-kepala bagian di Rumah Sakit Dayaku Raja bahkan dengan pasien/masyarakat yang sedang berobat di Rumah Sakit Dayaku Raja *Akuntabilitas* disana sudah berjalan dengan baik karena aparatur sipil negara disana bekerja sesuai *job*-nya masing-masing sesuai bidang masing-masing, meskipun ada beberapa pendapat yang kurang baik beranggapan tentang

Akuntabilitas akan tetapi dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa pasien/masyarakat Akuntabilitas di Rumah Sakit Dayaku Raja sudah baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, aparatur sipil negara selalu dituntut untuk memberikan hasil kerja yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien/masyarakat. Dalam memberikan kinerja yang berkualitas tentunya ada faktor-faktor yang mempengaruhi baik faktor pendukung dan faktor penghambat secara internal maupun eksternal.

Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara

Faktor pendukung adalah faktor yang memberikan pengaruh positif bagi kinerja aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga mencapai suatu tujuan yang diinginkan bersama. Faktor pendukung adalah faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap terciptanya kinerja yang efektif dan efisien faktor-faktor ini dapat berasal dari sifat individu, sarana dan prasarana dan aturan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis berkaitan dengan faktor pendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Rumah Sakit Dayaku Raja yaitu :

1. Lingkungan kerja yang kondusif

Lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang aman, nyaman, bersih, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara penulis bahwa lingkungan kerja di Puskesmas Rawat Inap Makroman dapat dikatakan kondusif.

Lingkungan kerja yang kondusif dapat dilihat dari ruang kerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja yang tertata baik dari susunan meja dan susunan kursi yang rapi sehingga ruangan terlihat bersih, arsip-arsip yang tersusun rapi di dalam lemari, sarana dan prasarana yang cukup memadai seperti komputer, laptop, printer, kipas angin, AC dan lain sebagainya sebagai fasilitas yang dapat membantu mempermudah aparatur sipil negara menyelesaikan pekerjaannya. Dengan lingkungan kerja yang aman, nyaman, sarana dan prasarana yang memadai maka aparatur sipil negara akan lebih bersemangat bekerja dan termotivasi untuk selalu bekerja dengan baik.

2. Rumah Singgah

Rumah singgah adalah faktor utama untuk keluarga pasien/masyarakat yang jauh untuk menjenguk keluarganya yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Dayaku Raja sehingga tidak harus bolak balik dari rumah karna jarak yang

ditempuh juga memerlukan biaya, Fasilitas yang ada di Rumah Singgah juga cukup memadai tidak kalah dengan Rumah Singgah pada umumnya

3. Biaya pengobatan yang gratis secara umum dan untuk semua golongan
Dengan biaya pengobatan yang gratis disediakan Rumah Sakit Dayaku Raja itu jelas sangat membantu untuk kalangan menengah kebawah akan tetapi biaya pengobatan yang gratis ini berlaku secara umum entah itu dari golongan menengah keatas ataupun sebaliknya, dan sangat membantu pasien/masyarakat yang jauh dari pelosok-pelosok daerah untuk berobat di Rumah Sakit Dayaku Raja ini karna tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar untuk jauh-jauh berobat ke kota karna di Kota Bangun juga sudah berdiri Rumah Sakit yang tidak kalah jauh pada Rumah Sakit pada umumnya.

Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

Faktor penghambat adalah faktor yang sangat mempengaruhi akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien/masyarakat yang ingin berobat dimana dengan adanya faktor penghambat ini disatu sisi bisa mengurangi atau membuat para pasien/masyarakat yang berobat mengeluh dengan adanya hal-hal yang menyulitkan mereka dan harus menunggu.

Berdasarkan pengamatan hasil penelitian penulis dengan beberapa narasumber yang sedang berobat di Rumah Sakit Dayaku Raja beranggapan bahwa :

1. Kurangnya peralatan medis dan obat-obatan
Dengan kurangnya peralatan medis dan obat-obatan maka menjadi hal penting yang harus diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit karena itu bisa menimbulkan efek negatif untuk kedepannya, teruma bagi para pasien/masyrakat yang ingin berobat atau melakukan oprasi berat yang sudah jauh-jauh datang dari pelosok daerah akan tetapi mendapatkan hasil yang kurang kena dihati sehingga mereka harus mengeluarkan biaya yang besar untuk pergi ke Rumah Sakit kota karna di Rumah Sakit Dayaku Raja tidak dapat memenuhi apa yang mereka inginkan.
2. Kurangnya sumber daya manusia disetiap bagian aparatur sipil negara
Dengan kurangnya sumber daya manusia disetiap bagian maka itu tentu akan sedikit menyulitkan bagi aparatur sipil negara yang harus memenuhi kebutuhan pasien/masyarakat yang ingin berobat karena dengan kurangnya sumber daya manusia itu mengurangi kesiapan dan tenaga dalam bekerja apabila pasien/masyarakat lagi banyak dan akan membuat aparatur sipil negara kewalahan sehingga hal seperti ini seharusnya bisa diperbaiki serta menambah sumber daya manusia tentu dengan pendidikan dan keahliannya agar bisa bekerja sesuai harapan yang diinginkan oleh pihak pasien/masyarakat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara
 - a. Produktivitas kinerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja dapat dikatakan sangat baik. Aparatur sipil negara mempunyai rasa tanggung jawab yang besar akan tugas yang diberikan pihak Rumah Sakit, tindakan yang cepat dalam bertugas, menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang ada, serta sikap yang sopan dan ramah.
 - b. Kualitas Layanan kinerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja dapat dikatakan sangat baik. Itu bisa dilihat dari kepuasan yang didapat pasien/masyarakat yang sedang berobat ketepatan waktu dalam bekerja, ketelitian serta keterampilan yang dimiliki aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja.
 - c. Responsivitas kinerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja dapat dikatakan sangat baik. Aparatur sipil negara bekerja sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki masing-masing, aparatur sipil negara terlihat dari pendidikan formal dan non formal yang pernah diikuti dalam menunjang rutinitasnya.
 - d. Responsibilitas kinerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja dapat dikatakan sangat baik. Memiliki rasa tanggung jawab yang besar dan dibekali pengalaman yang luas sehingga tidak diragukan lagi sistem kerjanya, sikap tegas juga ditunjukkan kepala pimpinan agar menjaga Responsibilitas yang baik.
 - e. Akuntabilitas kinerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja dapat dikatakan sangat baik. Aparatur sipil negara bekerja sesuai *job*-nya masing-masing dan keahlian yang dimiliki, pemberian informasi yang jelas, sikap yang selalu siaga dan kerjasama yang baik.
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Rumah Sakit Dayaku Raja Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara
 - a. Faktor pendukung kinerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja
 - 1) Lingkungan kerja yang kondusif
 - 2) Rumah singgah
 - 3) Biaya pengobatan gratis secara umum dan untuk semua golongan
 - b. Faktor penghambat kinerja aparatur sipil negara di Rumah Sakit Dayaku Raja
 - 1) Kurangnya peralatan medis dan obat-obatan
 - 2) Kurangnya sumber daya manusia disetiap bagian aparatur sipil negara

Saran

Dalam Faktor Penghambat yang ada di Rumah Sakit Dayaku Raja itu satu hal yang penting untuk diperbaiki karena dengan kurangnya peralatan medis dan obat-obatan itu bisa menimbulkan efek yang negatif untuk kedepannya terutama bagi para pasien/masyarakat yang ingin berobat atau yang ingin melakukan operasi berat dalam hal bedah, banyaknya para pasien/masyarakat yang datang dari pelosok-pelosok daerah yang ingin berobat ketika mereka datang di Rumah Sakit Dayaku Raja dan mendengar tentang peralatan medis dan obat-obatan yang dimiliki pihak Rumah Sakit kurang itu hal yang fatal dan bahkan tidak baik untuk disampaikan kepada pasien/masyarakat karena menimbulkan kekecewaan.

Harapan kedepannya untuk Rumah Sakit Dayaku Raja agar cepat diperbaiki dan melaporkan kepada Pemerintah tentang hal tersebut agar dapat diberi bantu dalam peralatan medis dan obat-obatan sehingga bisa membantu pasien/masyarakat yang ingin berobat diseluruh pelosok daerah dan sekitaran Rumah Sakit Dayaku Raja.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Moenir, A.S, 2005. *Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong, Herbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabete. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Dokumen-dokumen:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang *Disiplin Pegawai Negeri Sipil*. Indonesia. Jakarta.