

**STRATEGI KINERJA DAN PROFESIONALISME PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

(Studi Kasus: Puskesmas Rawat Inap Kemiling)

Oleh

KEIKO ZIFA GHAIANI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung



FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

BAB 2

Tinjauan Pustaka

2.1 Penelitian terdahulu

NAMA PENELITI	METODOLOGI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Supartiningsih (2017)	metode kuantitatif yang bersifat asosiatif.	Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.	hasil Penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.
Syarufudin (2015).	metode kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat asosiatif.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit	Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah secara umum tingkat kepuasan di RSUPN Dr. Cipto

		Gedung A- Rscm Jakarta	Mangunkusumo Jakarta cukup baik. Penulis menjelaskan melalui tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan menurut persepsi responden sebesar 100,03%. Adapun analisis hubungan ChiKuadrat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUPN dDr. Cipto Mangunkusumo Jakarta khususnya ruang rawat inap kelas 2 unit gedung A, memeberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelnggannya,
--	--	-----------------------------------	--

			baik pada tingkat kinerja maupun pada tingkat harapan. Pada tingkat kinerja, di peroleh statistic Chi-Kuadrat sebesar 383,938 yang signifikan pada taraf keyakinan 95%. Sedangkan pada tingkat harapan, diperoleh statistic Chi-Kuadrat sebesar 312,468 yang signifikan pada taraf keyakinan 95%.
Indriaty (2010).	metode kuantitatif.	Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa puskesmas terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas Gunungpati Semarang	hasil penelitian perlu meningkatkan aspek bukti langsung kondisi gedung Puskesmas, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan

			pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas, penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas. Kehandalan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis Puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Puskesmas, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang
--	--	--	--

			ditetapkan dalam dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
--	--	--	---

2.2 Tinjauan Umum

2.2.1 Strategi Kinerja

Untuk memperjelas pengertian kinerja, penulis mengemukakan beberapa pendapat, yaitu:

Menurut Wibowo (2010:7) kinerja berasal dari pengertian performance, ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Menurut Mangkunegara (2010:67) kinerja adalah "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya." Sedangkan menurut Simamora (2011:416) kinerja adalah: 1) Menyediakan basis bagi tindakan-tindakan personalia termasuk promosi, transfer, pemberhentian. 10 2) Meningkatkan pendayagunaan sumber daya manusia melalui penempatan pekerjaan yang lebih baik dan spesifikasi kebutuhan-kebutuhan pelatihan.

Menurut Rivai (2010:309):” Kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan”. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja merupakan hasil baik itu

secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai karyawan, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan perusahaan, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja karyawan yang berlaku dalam perusahaan

2.2.2 Profesionalisme Pegawai

Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah, “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.” Sedarmayanti (2004:157) mengungkapkan bahwa, “Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.”

Atmosoeprapto dalam Kurniawan (2005:74), menyatakan bahwa, “Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (kompetensi), yaitu memiliki pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), bisa melakukan (ability) ditunjang dengan pengalaman (experience) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.”

Profesionalisme menurut Dwiyanto (2011:157) adalah, “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.”

2.2.3 Kepuasan Pasien

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna,

(1) perihal atau cara melayani.

(2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang;

(3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2.3 Landasan teori

Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparat yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin di capai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74).

Kinerja adalah segala hasil capaian dari segala bentuk tindakan dan kebijakan dalam rangkaian usaha kerja pada jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan. Menurut Robbin dalam Nawawi (2006: 62) menyatakan bahwa : “yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan“ apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu.” Sinamo (2014:24) menyatakan bahwa: Etika kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kedisiplinan yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja itu sendiri yang mencakup idealisme yang mendasari, prinsip-prinsip yang mengatur, nilai-nilai yang menggerakkan, sikap-sikap yang melahirkan, standar-standar yang hendak dicapai; termasuk karakter utama, pikiran dasar, kode etik, kode moral, dan kode perilaku bagi para pemeluknya”.

Menurut Andrias Harefa (2004:137) bahwa :Profesionalisme pertama - tama adalah soal sikap. Ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan bukti prestasi kerja. Sinamo (2014:24) menyatakan bahwa: Etika kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kedisiplinan yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja itu sendiri yang mencakup idealisme yang mendasari, prinsip-prinsip yang mengatur, nilai-nilai yang menggerakkan, sikap-sikap yang melahirkan, standar-standar yang hendak dicapai; termasuk karakter utama, pikiran dasar, kode etik, kode moral, dan kode perilaku bagi para pemeluknya”.

Prawirosentono (2008:23) menyatakan bahwa: Kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan Asumsi di atas maka peneliti berpendapat bahwa kenyataan dalam kinerja pegawai rumah sakit yang di tujukan kepada pasien tidak selalu yang baik ada juga yang menerima kinerja yang kurang baik, seperti lamanya penanganan pemeriksaan, ketersediaan ruangan, keramahan pegawai dan tenaga kesehatan lainnya. Pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit.

2.4 Kerangka Pikiran

Kerangka penelitian adalah sebuah struktur atau rencana kerja yang digunakan sebagai panduan dalam merancang dan melaksanakan penelitian. Kerangka penelitian mencakup beberapa komponen penting, seperti tujuan penelitian. Dengan adanya kerangka penelitian, peneliti dapat memperoleh arahan yang jelas dalam merancang penelitian dan menjalankan semua tahapan penelitian secara sistematis. Kerangka penelitian juga membantu peneliti untuk memfokuskan topik penelitian dan menghindari pengumpulan data yang tidak relevan. Selain itu, kerangka penelitian juga memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi kualitas dan kecukupan data yang diperoleh, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat diandalkan dan bermanfaat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lainlain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik. Profesional pegawai negeri sipil akan menentukan kinerja, dimana kinerja tersebut ditunjukkan kepada kualitas pelayanan untuk masyarakat dan selanjutnya akan menentukan tingkat prestasi kerja. Oleh karena itu professional memegang

peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada kantor camat yang berfungsi sebagai unit pelayan langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat, sehingga pada hal ini profesional kerja perlu mendapat perhatian.



Referensi

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.

Jaya, I., & Syarufudin, I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung A-RSCM Jakarta. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 37-41.

Indriaty, D. R. (2010). Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.

Wibowo, E. (2010). Implementasi good corporate governance di Indonesia. *Jurnal ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).

MANGKUNEGARA, R. A. (2010). *PEMIDANAAN KORPORASI PELAKU TINDAK PIDANA KEHUTANAN* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

Simamora, J. (2011). Eksistensi pemilukada dalam rangka mewujudkan pemerintahan daerah yang demokratis. *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 23(1), 221-236.

Prawirosentono, S. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia.

Ferawati, I., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Profesionalisme dan Etika Kerja terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Suatu Studi pada Pegawai ASN Rumah Sakit Umum daerah Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(3), 46-66.

Aruan, D. A. (2013). Pengaruh pelatihan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Sucofindo (persero) Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2), 566-574.