



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 5372-5379

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kinerja Sumber Daya Aparatur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Vikario Solenski^{1✉}, Seno Andri², Zulkarnaini³

Universitas Riau

Email: vikario.solenski2040@grad.unri.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja, faktor penghambat dan pendukung kinerja Aparatur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi sehingga kinerja sumber daya manusia tentu berpengaruh besar pula terhadap kinerja sebuah organisasi. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki 999 tenaga aparatur yang tersebar dalam 20 tingkatan pangkat. Meskipun formasi jabatan sudah terisi sepenuhnya, kualitas pelayanan di rumah sakit ini belum optimal. Banyak masyarakat mengeluhkan sikap perawat yang tidak ramah, pelayanan yang lambat, dan sikap dokter yang bernada tinggi, sebagaimana diungkapkan dalam ulasan di Google Maps. Keluhan-keluhan ini menunjukkan adanya masalah serius dalam kualitas pelayanan yang disediakan oleh RSUD Arifin Achmad, yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus deskriptif di RSUD Arifin Achmad, Riau. Informan dipilih dengan purposive sampling dan mencakup pihak manajemen, pegawai, dan pasien. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Arifin Achmad perlu ditingkatkan dalam aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Faktor penghambat meliputi kekurangan fasilitas medis dan kurangnya sosialisasi prosedur kepada masyarakat, sementara faktor pendukung adalah fasilitas medis yang lengkap dan sistem komputerisasi yang baik.

Kata Kunci: *Kinerja, Sumber Daya Aparatur, RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau*

Abstract

This study aims to examine the performance, hindering factors, and supporting factors of the staff at RSUD Arifin Achmad Riau Province. Human resources play a crucial role in organizations, and their performance significantly affects the overall performance of an organization. RSUD Arifin Achmad Riau Province employs 999 staff members across 20 rank levels. Although all positions are filled, the quality of service at this hospital remains suboptimal. Many people have complained about the nurses' unkind behavior, slow service, and doctors' harsh attitudes, as reflected in reviews on Google Maps. These complaints highlight serious issues in the quality of service provided by RSUD Arifin Achmad that need to be addressed to improve public satisfaction. This study uses a qualitative approach with a descriptive case study method at RSUD Arifin Achmad, Riau. Informants were selected through purposive sampling and included management, staff, and patients. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis involved collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The study findings indicate that the quality of service at RSUD Arifin Achmad needs improvement in terms of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. Hindering factors include a lack of medical facilities and insufficient socialization of procedures to the public, while supporting factors include complete medical facilities and a well-functioning computerized system.

Keywords: Performance, Human Resources, RSUD Arifin Achmad Riau Province

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah elemen vital dalam setiap organisasi, baik sektor publik maupun swasta, yang memegang peranan penting dalam manajemen dan operasional. Hasibuan menjelaskan manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Susan, 2019). Peran strategi sumber daya manusia juga menyangkut masalah kompetensi sumber daya manusia dalam kemampuan teknis, konseptual, dan hubungan manusiawi (Lestari, 2021).

Dalam konteks administrasi negara, istilah "Aparatur" merujuk pada individu yang bertugas dalam berbagai posisi dalam struktur pemerintahan dan pelayanan publik. Kinerja aparatur, sebagai bagian dari sumber daya manusia, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan menjadi cerminan efektivitas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik.

Salah satu fungsi utama dari pemerintah adalah pelayanan publik, yang mencakup berbagai layanan seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi. Di Indonesia, pelayanan kesehatan adalah salah satu sektor yang sangat diperhatikan karena merupakan hak dasar

setiap warga negara. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan kesehatan yang layak, efisien, dan merata, seperti diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992, dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Undang-undang ini menegaskan tanggung jawab pemerintah untuk merencanakan, mengatur, dan mengawasi pelaksanaan upaya kesehatan di seluruh wilayah Indonesia.

Menurut Rivai dan Basri dalam (Depitra & Soegoto, 2018) kinerja adalah hasil atau tingkat pencapaian keseluruhan seseorang dalam jangka waktu tertentu saat melaksanakan tugas, dibandingkan dengan berbagai potensi dan parameter yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti standar kerja, target, atau kriteria yang telah disepakati bersama. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah salah satu instansi kesehatan pemerintah yang bertugas untuk menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Meskipun pada tahun 2023 jumlah tenaga aparatur di RSUD Arifin Achmad telah mencapai 999 orang dengan pembagian dalam 20 tingkatan pangkat, kualitas pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Keluhan masyarakat mengenai sikap perawat yang tidak ramah, pelayanan yang lambat, dan sikap dokter yang kurang baik menjadi indikasi adanya masalah dalam kinerja aparatur yang perlu segera ditangani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aparatur di RSUD Arifin Achmad, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja mereka, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus deskriptif, penelitian ini akan menggali informasi dari berbagai sumber, termasuk manajemen, pegawai, dan pasien, untuk memahami dinamika yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di rumah sakit ini.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga RSUD Arifin Achmad dapat lebih baik dalam memenuhi hak masyarakat atas layanan kesehatan yang terjangkau, cepat, dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif. Penelitian kualitatif memfokuskan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena dalam konteksnya, sementara studi kasus deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis masalah secara rinci. Lokasi penelitian adalah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling dan terdiri dari Direktur, Wakil Direktur, Kepala Bagian, pegawai, serta pasien. Data yang

dikumpulkan terdiri dari data primer (wawancara mendalam) dan data sekunder (dokumen dan literatur). Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dari data yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengukur kinerja, penelitian ini menggunakan dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab. Pada dimensi produktivitas, fokus utama adalah kecepatan, kecermatan, dan keandalan dalam pelayanan medis serta administrasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien BPJS umumnya merasa prosedur pelayanan di RSUD Arifin Achmad cukup baik dengan kemudahan pendaftaran dan pelayanan yang cepat, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ottiwarni. Namun, Bapak Junaidi mengeluhkan ketidakjelasan syarat yang harus dipenuhi sebelum operasi, menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam aspek informasi prosedur.

Ibu Irnawati, seorang pegawai rumah sakit, menjelaskan bahwa pendaftaran untuk pasien BPJS harus dilakukan langsung di rumah sakit untuk penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP), sementara Bapak Eka, seorang pasien rawat inap, menilai bahwa pelayanan petugas sudah baik dengan adanya rincian biaya tambahan yang jelas saat check-out. Di sisi lain, Ibu Ita, seorang pasien rawat jalan, mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan telah meningkat, informasi mengenai prosedur BPJS masih belum memadai. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun produktivitas pelayanan di RSUD Arifin Achmad sudah sesuai standar dengan adanya upaya perbaikan dari manajemen, masih terdapat beberapa kekurangan, khususnya dalam sosialisasi prosedur BPJS kepada pasien dan pengaturan layanan. Pihak rumah sakit telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan menyediakan saluran untuk pengaduan guna meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih perlu adanya peningkatan untuk memastikan semua prosedur dan informasi pelayanan lebih jelas dan mudah diakses oleh pasien.

Dalam dimensi kualitas layanan, fokus utama adalah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang tepat waktu. Penilaian terhadap kualitas layanan rumah sakit tidak hanya mencakup aspek fisik, seperti kebersihan dan kerapian fasilitas, tetapi juga bagaimana fasilitas tersebut mendukung kenyamanan pasien. Di RSUD Arifin Achmad, pasien mengungkapkan kepuasan mereka terhadap fasilitas yang tersedia, termasuk gedung rumah sakit, ruang perawatan, apotek, dan Unit Gawat Darurat (UGD). Bapak Azikram, seorang pasien rawat inap, menyatakan bahwa fasilitas yang ada di RSUD Arifin Achmad memenuhi harapannya,

dengan lingkungan yang bersih dan nyaman (wawancara, 29 Maret 2024).

Tampilan fisik luar RSUD Arifin Achmad juga dinilai baik oleh pasien rawat jalan, Ibu Rosma, yang menyebutkan kebersihan halaman parkir dan keteraturan tempat parkir sebagai indikator positif dari pelayanan rumah sakit (wawancara, 29 Maret 2024). Sarana administrasi yang lengkap, seperti komputer untuk administrasi, mempermudah pegawai dalam menjalankan tugas mereka dan memastikan data pasien terkelola dengan baik. Ibu Susma Yelni, seorang Administrator Kesehatan Ahli Muda, menegaskan bahwa komputer di hampir semua unit layanan administrasi mendukung kelancaran proses pelayanan (wawancara, 30 Maret 2024).

Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti pengumuman dan syarat pelayanan yang masih hanya dicetak dan ditempel di tembok, serta perlunya penambahan peralatan medis dan tenaga spesialis. Ibu Nuraisah, Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan, menjelaskan bahwa meskipun sarana dan prasarana sudah memadai, pihak rumah sakit terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan SOP yang ada (wawancara, 30 Maret 2024). Penampilan petugas medis dan administrasi di RSUD Arifin Achmad juga dinilai baik, dengan seragam yang bersih dan rapi, serta sikap yang ramah dan sopan, sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (wawancara, 29 Maret 2024).

Dimensi responsivitas mengacu pada kemauan dan kemampuan petugas untuk membantu serta memberikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Responsivitas mencerminkan seberapa baik organisasi publik dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Di RSUD Arifin Achmad, responsivitas petugas dalam situasi darurat diakui baik oleh pasien. Bapak Azikram, seorang pasien rawat inap, mengungkapkan bahwa meskipun harus menunggu untuk administrasi BPJS, secara keseluruhan proses pelayanan dirasa memadai (wawancara, 29 Maret 2024).

Pengalaman Bapak Eka menunjukkan bahwa dalam situasi darurat, petugas medis di UGD bertindak cepat dan efektif dalam memberikan pertolongan pertama (wawancara, 29 Maret 2024). Namun, ada keluhan mengenai proses administrasi yang terkadang memakan waktu, seperti yang disampaikan oleh seorang pasien yang tidak ingin disebutkan namanya, yang merasa tertunda dalam penanganan medis karena proses administrasi yang lambat (wawancara, 30 Maret 2024). Ibu Rike Anggereati dari Adm. Instalasi Rawat Jalan menjelaskan bahwa kesalahan dalam administrasi seringkali disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas dari pasien dan pihak rumah sakit selalu memberikan penjelasan serta sanksi untuk perbaikan (wawancara, 30 Maret 2024).

Dimensi tanggung jawab berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap

petugas dalam memberikan layanan. Di RSUD Arifin Achmad, kepuasan pasien terhadap kinerja petugas medis dan administrasi mencerminkan tingkat kompetensi yang ada. Ibu Rike Anggereati menjelaskan bahwa pelatihan dan SOP yang ada dirancang untuk memastikan pelayanan yang ramah dan berkualitas, serta adanya kotak saran dan nomor pengaduan untuk menangani keluhan pasien (wawancara, 30 Maret 2024).

Pengalaman Ibu Ottiwarni mengungkapkan kepuasan terhadap sikap ramah dan sopan petugas administrasi serta keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan (wawancara, 29 Maret 2024). Bapak Junaidi juga mengapresiasi keterampilan petugas dalam mengikuti prosedur pendaftaran pasien (wawancara, 29 Maret 2024). Namun, beberapa pasien merasa bahwa ada perbedaan dalam sikap petugas, dengan beberapa di antaranya kurang responsif (wawancara, 29 Maret 2024; 30 Maret 2024).

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar aspek tanggung jawab di RSUD Arifin Achmad sudah baik, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan kepedulian dan konsistensi dalam pelayanan oleh semua petugas. Manajemen rumah sakit diharapkan terus berupaya untuk memperbaiki pelayanan dengan menindaklanjuti keluhan pasien dan memastikan semua petugas mematuhi SOP serta memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pasien.

Dimensi Akuntabilitas dalam pelayanan di RSUD Arifin Achmad menunjukkan bahwa pelayanan dianggap baik dalam hal keamanan dan kepercayaan, sesuai dengan nilai dan norma masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, pasien merasa bahwa RSUD Arifin Achmad memberikan pelayanan yang memadai dan profesional, dengan petugas yang menunjukkan sikap jujur dan reputasi yang baik. Indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2023 menunjukkan angka yang "Baik" untuk Instalasi Rawat Jalan (83,11) dan Instalasi Rawat Inap (84,05), meskipun terdapat beberapa kritik terkait fasilitas dan perlakuan berbeda antara pasien BPJS dan pasien umum.

Faktor Penghambat Kinerja di RSUD Arifin Achmad meliputi beberapa kendala yang mempengaruhi pelayanan kesehatan. Dari dalam organisasi, terdapat masalah seperti kurangnya fasilitas medis dan jumlah petugas pendaftaran yang terbatas, yang menyebabkan kesulitan dalam melayani pasien dengan cepat. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur pelayanan dan keluhan terkait instalasi farmasi menjadi hambatan eksternal yang signifikan. Sosialisasi yang kurang efektif dari pihak rumah sakit juga menyulitkan pasien, menyebabkan keluhan mengenai prosedur dan pelayanan.

Sebaliknya, Faktor Pendukung Kinerja di RSUD Arifin Achmad mencakup fasilitas medis yang lengkap dan canggih serta sistem komputerisasi yang mempermudah proses

pendaftaran dan pelayanan. Dukungan fasilitas dan peralatan yang memadai membantu pegawai dalam menjalankan tugas mereka, sementara sistem pendaftaran online mempermudah akses pasien ke layanan kesehatan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap kecepatan dan responsivitas petugas cukup tinggi, meskipun ada kritik terhadap beberapa aspek pelayanan seperti waktu tunggu dan perlakuan terhadap pasien BPJS. Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa area untuk perbaikan, RSUD Arifin Achmad berhasil menyediakan layanan yang baik dengan dukungan fasilitas yang ada.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian kinerja sumber daya aparatur di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dapat disimpulkan bahwa keempat dimensi kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pasien masih memerlukan peningkatan. Dimensi produktivitas menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang diharapkan, sehingga perlu ditingkatkan. Kualitas layanan juga perlu ditingkatkan karena banyaknya jumlah pasien yang datang menyebabkan beberapa pasien menerima fasilitas dengan lambat, sehingga layanan tidak memenuhi standar. Responsivitas pegawai sudah baik, namun perlu lebih ditingkatkan terutama dalam menangani pasien dengan kondisi darurat. Kinerja pegawai juga perlu dievaluasi secara rutin agar sesuai dengan SOP yang ada, sehingga responsibilitas dapat diperbaiki. Meskipun akuntabilitas pelayanan sudah dijamin oleh pihak RSUD, masih terdapat keterlambatan dalam penanganan pasien dan hasil laboratorium yang lambat, yang berdampak pada penanganan penyakit pasien. Faktor penghambat kinerja sumber daya aparatur meliputi faktor internal, seperti perlunya penambahan fasilitas medis, dan faktor eksternal, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Sebagai faktor pendukung, RSUD Arifin Achmad sudah memiliki fasilitas medis yang lengkap dan didukung oleh sistem komputerisasi secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardian, N. (2019). Pengaruh insentif berbasis kinerja , motivasi kerja , dan kemampuan kerja terhadap prestasi kerja pegawai UNPAB. *Jurnal*, 4(2), 119–132.
- Aditama Yoga Tjandra, 2000, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Arianty, N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(02), 144–150.
- Awan Prabu, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, Agus, 2006, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gajah Mada Yogyakarta, University Press.
- Depitra, P. S., & Soegoto, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 16(2), 185–188. <https://doi.org/10.34010/miu.v16i2.1361>
- Dina Rande. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, 4(2), 9. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6537>
- Ferianto, J. (2023). Konsep Dan Terapan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Indonesia (Eksistensi Kelembagaan BPSDM). *MJPA (Musamus Journal of Public Administration)*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/mjpa.v6i1.5317>
- Goenawan, andi SH. Kian, 2008. Panduan Praktis Mengurus Izin Usaha, Yogyakarta: Pustaka Grahatama.
- Handyaningrat, Soewarno 2003. Pengantar Studi ilmu Administrasi dan Manajemen, Gunung Agung, Jakarta.