

ARTIKEL DEBORA D TARIGAN

by Jaka Dernata

Submission date: 23-Jan-2024 09:27PM (UTC+0800)

Submission ID: 2237915354

File name: ARTIKEL_DEBORA_D_TARIGAN.docx (348.05K)

Word count: 3692

Character count: 25552

7 ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN KAUR

Debhora Tarigan¹⁾, Dr. Rahiman Dani²⁾, Henny Aprianty³⁾
Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis mutu pelayanan dan aktivitas pegawai Dinas Kesehatan Daerah Kaur. Kualitas pelayanan dipelajari dalam tujuh dimensi. Sikap, pendekatan, kinerja, tenaga, karakter, tanggung jawab dan fasilitas). Sedangkan kinerja pegawai akan dilihat dari 5 (lima) dimensi yakni: kesesuaian pelayanan, ketepatan waktu, insiatif, kemampuan, dan komunikasi. Metode pokok pengumpulan data adalah wawancara. Wawancara dilakukan dsengan 5 orang informan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yakni dengan memberikan penjelasan kalimat atau narasi. Setelah dilakukan analisis data, diketahui bahwa Dari 7 (tujuh) dimensi kaulitas pelayanan yang diteliti belum semuanya baik dan sesuai harapan yakni action (tindakan), accountability (tanggung jawab), dan peralatan (fasilitas), sehingga kualitas pelayanan masih kurang baik. Hasil penelitian terhadap kinerja pegawai, menunnjukan bahwa dari 5 (lima) dimensi yang diteliti juga belum semuanya baik, dimensi tersebut adalah berhubungan dengan ketepatan waktu, sehingga kinerja pegawai beleum sepenuhnya baik. Hal ini disebabkan kualitas pelayanan masih kurang baik. Untuk itu, kualitas pelayanan dimasa mendatang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan prestasi pekerja.

4
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, kinerja pegawai.

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the quality of service and activities of Kaur Regional Health Service employees. Service quality is studied in seven dimensions. Attitude, approach, performance, energy, character, responsibility and facilities). Meanwhile, employee performance will be seen from 5 (five) dimensions, namely: suitability of service, timeliness, initiative, ability and communication. The main method of data collection is interviews. Interviews were conducted with 5 informants. Data analysis was carried out in a qualitative descriptive manner, namely by providing sentence or narrative explanations. After data analysis, it was discovered that of the 7 (seven) dimensions of service quality studied, not all of them were good and met expectations, namely action (action), accountability (responsibility), and equipment (facilities), so the quality of service was still not good. The results of research on employee performance show that not all of the 5 (five) dimensions studied are good, these dimensions are related to punctuality, so employee performance is not yet completely good. This is because the quality of service is still not good. For this reason, the quality of service in the future still needs to be improved to increase worker performance.

Keywords: Service Quality, employee performance.

PENDAHULUAN

Sejalan dengan peningkatan pengetahuan dan pendidikan masyarakat serta pengaruh globalisasi, masyarakat **o** mengharapkan pemerintah melaksanakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu bentuk pemerintahan yang baik adalah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, baik masyarakat yang berada di tingkat pusat maupun daerah. Menurut (Sedarmayanti 2012) adanya tuntutan masyarakat yang kuat terhadap pemerintah untuk menerapkan *good governance* dikarenakan meningkatnya pendidikan dan pengetahuan masyarakat serta dampak dunia.

Bagi pemerintah, dengan disahkannya Undang-Undang Pemerintah Nomor 41 Tahun 2017 tentang Organisasi Organisasi Daerah, dan Undang-Undang Menteri Lingkungan Hidup Perdesaan Nomor 26 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Organisasi Daerah, masing-masing pemerintah daerah menetapkan jenis yang berbeda-beda. . berbagai organisasi daerah. Menyelenggarakan dan melaksanakan pembangunan daerah untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat dalam wilayah Negara. Penerapan undang-undang federal ini akan berdampak besar pada keadaan di wilayah tersebut dan akan menentukan nasib penduduk di wilayah tersebut.

Pemerintah Daerah terdiri dari tingkat I (satu) dan tingkat II (dua) Pemerintah daerah tingkat dua dalam wilayah Republik Katuan Republik Indoensia Salah satunya adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Kaur. Pemerintah Daerah Kaur menetapkan susunan administrasi dan tata kerja Dinas Kabupaten sesuai dengan peraturan daerah Nomor 26 Tahun 2012 tentang Organisasi Organisasi Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Peraturan Daerah. . Manajemen Kelompok Distrik. . Salah satu pelayanan yang diciptakan adalah pelayanan kesehatan, susunan organisasi dan syarat kerja diatur dengan Peraturan Bupati Kaur No. newzealand.govt.nz - tautan ke ketentuan pemerintah pusat dan daerah Selandia Baru. Misinya adalah mendukung Kabupaten untuk mengelola pemerintahan Kabupaten Kaur dan melaksanakan kebijakan pemerintah daerah di bidang kesehatan. Selain itu, Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan fungsi pemerintahan dan fungsi lainnya atas arahan pejabat setempat Kabupaten Kaur, diantaranya adalah pelayanan pengurusan

rekomendasi perizinan.

Terdapat berbagai jenis pelayanan perizinan yang menjadi tugas Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Kaur Nomor: 021.a Tahun 2022 terdapat 10 (sepuluh) jenis pelayanan administrasi rekomendasi perizinan, yakni; (1) rekomendasi izin praktek dokter, (2) rekomendasi izin obat tradisional, (3) rekomendasi izin surat keterangan registrasi, (4) rekomendasi izin farmasi, (5) Rekomendasi Izin Apotek, (6) Rekomendasi Izin Komersial Restoran Kesehatan, (7) Rekomendasi Izin Air Minum, (8) Rekomendasi Izin Kosmetika, (9) Rekomendasi Izin Industri Makanan Dalam Negeri, (10) Diploma. keterangan/lisensi Pelayanan kesehatan (makanan), tempat yang menyediakan pelayanan makanan/minuman, restoran dan kantin).

Sebelumnya, penulis telah turun ke lapangan melaksanakan penelitian awal dengan cara mewawancarai 12 orang anggota masyarakat yang sudah memperoleh pelayanan di bidang perizinan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang diwawancarai menyatakan kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur kurang baik, hasil wawancara terhadap 12 orang masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan administrasi perizinan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur, sebagaimana ditampilkan Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Hasil Pra Penelitian Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur

No	Tanggapan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	7	58
2	Cukup Baik	5	42
-	Jumlah	12	100

Sumber: Pra Penelitian, Februari 2023

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa kinerja pegawai kurang baik, sebagian kecil masyarakat yang menyatakan kinerja pegawai cukup baik. Hasil pra penelitian ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur kurang baik. Hal ini berkemungkinan disebabkan kualitas pelayanan bidang perizinan yang disajikan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur pada masyarakat (publik) belum sepenuhnya

dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Kepmenpan No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, yang salah satu isinya adalah tentang penyelenggaraan publik dalam penerapan *good governance* di Indonesia. Supaya *good governance* dapat diwujudkan, tentu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia harus berkualitas.

Berkualitas atau tidaknya pelayanan publik dapat dilihat dari pendapat Zeithmal, Berry dan Parasuraman (dalam Kotler, 2017), yakni; (1) *tangibility* (fasilitas pendukung) pelayanan, (2) *reliability* (kehandalan) pelaksana pelayanan, (3) *responsiveness* (ketanggapan) pelaksana pelayanan, (4) *assurance* (Kepastian/jaminan yang diberikan pelaksana pelayanan) dan (5) *emphaty* (perhatian) pelaksana pelayan.

Sedangkan kinerja pelayanan sendiri menurut Michel dalam Sedarmayanti (2011) dapat diketahui melalui: (a) kesesuaian pelayanan dengan aturan, (b) ketepatan waktu (*promptness*) aparaturnya melaksanakan pelayanan publik, (c) inisiatif (*initiative*) aparaturnya dalam melaksanakan pelayanan publik, (d) Kemampuan (*capability*) dalam melaksanakan pelayanan publik, (e) komunikasi (*communication*) aparaturnya melaksanakan pelayanan publik. Kelima unsur ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Karena kepuasan masyarakat merupakan perbandingan Antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja masyarakat. Apabila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan senang; jika prestasi kerja tidak memenuhi harapan masyarakat, masyarakat tidak akan menyukainya; dan jika kinerja melebihi ekspektasi masyarakat, maka masyarakat akan puas.

Berdasarkan uraian singkat pada latar belakang sebelumnya, bahwa adanya indikasi masyarakat pada umumnya belum puas terhadap pelayanan yang disajikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Oleh karena itu penulis terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas

34 pelayanan, kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur.

Fokus Penelitian

41 Survei pelayanan publik ini dilakukan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan dan kinerja staf. Kualitas layanan dan pekerjaan pegawai difokuskan pada pelayanan publik administrasi perizinan di Kabupaten Kaur.

Perumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi perizinan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur.
2. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan administrasi perizinan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi perizinan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur.
2. Untuk menganalisis kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan administrasi perizinan.

18 METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan lingkungan alam dengan tujuan untuk memahami karakteristik subjek penelitian secara keseluruhan (keseluruhan) dengan mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan menggunakan berbagai metode alam (Lexy J and Moleong 2010).

(Sugiyono 2016) mengatakan penelitian kualitatif adalah penelitian untuk mengkaji hakikat suatu hal yang alami, peneliti adalah alat utamanya, dan dianalisis melalui orientasi/targeting dan menekankan pada makna hasil penelitian. Menurut (Arikunto 2006) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang kondisi atau indikator yang ada, atau indikator pada saat penelitian itu dilakukan. Survei tersebut

mengumpulkan seluruh informasi mengenai pelayanan dan kinerja pegawai, kemudian menginterpretasikan hasilnya untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai.

Untuk menyimpulkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menggunakan Metode Pengumpulan Data Sebagai Berikut:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Pada penelitian ini, informan kunci berjumlah 1 orang yakni Sekretaris Dinas Kesehatan. Informan pendukung 1 orang yakni Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan. Informan utama 3 orang, yakni dokter yang melaksanakan praktek 1 orang, pelaku usaha air minum 1 orang dan pelaku usaha produksi pangan industri rumah tangga 1 orang. Informan kunci dan pendukung yang penulis pilih adalah orang yang dianggap memahami permasalahan yang penulis teliti dan sesuai dengan yang dikatakan (Lexy J and Moleong 2010) bahwa Orang yang memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang melatarbelakangi penelitian adalah orang yang paling memahami permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

HASIL

Dari analisis yang telah dirumuskan dari tinjauan teori dan hasil penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan oleh pegawai (publik) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur, dari 7 (tujuh) aspek yang diteliti yaitu sikap (sikap), perhatian (perhatian), tindakan (tindakan), keupayaan (kemampuan), penampilan (penampilan), akauntabiliti (tanggungjawab/jaminan) dalam melayani

administrasi perizinan bagi masyarakat (publik), dan peralatan (fasilitas) yang disediakan sebagai pendukung pelayanan, belum semuanya sesuai dengan harapan masyarakat, terutama pada aspek action (tindakan), accountability (tanggung jawab) dan peralatan (fasilitas), sehingga pelayanan masih kurang berkualitas.

2. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai Di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dalam melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi perizinan pada masyarakat atau publik dilihat dari 5 (lima) aspek yakni kesesuaian pelayanan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi belum semuanya berjalan dengan baik, yakni pada aspek ketepatanwaktu. Sehingga kinerja pegawai masih tergolong kurang baik.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan

A. Attitude (sikap)

Hasil wawancara dengan informan penelitian, diketahui bahwa pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur tergolong ramah dan sopan pada masyarakat yang diberikan pelayanan. Hal ini berdasarkan tanggapan informan saat diwawancarai penulis. Sikap (*attitude*) yang tergolong ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur akan menunjukkan bahwa pelayanan yang disajikan cukup baik dan akan memuaskan masyarakat. (Barata 2003) menyatakan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan adalah sikap orang yang memberikan pelayanan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Pratiwi (2018) di Puskesmas Sering Medan Tembung perhatian pada pihak yang diberikan pelayanan seperti keramahan dan sikap sopan akan sangat menentukan kualitas pelayanan.

B. Attention (Perhatian)

Berdasarkan hasil tanggapan

informan saat dilakukan wawancara diketahui bahwa pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur mau mendengarkan keluhan masyarakat yang dilayani. Pegawai Dinas Kesehatan kabupaten Kaur belum semuanya mampu memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani. Artinya pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur belum mampu sepenuhnya memenuhi harapan publik Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan Pratiwi (2018) pada Rumah Sakit Sering di kawasan Medan Tembung, ditemukan bahwa salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah perhatian (perbaikan). (Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, and L Berry 1988) membahas lima faktor yang mempengaruhi kualitas layanan salah satunya adalah perhatian (*emphaty*).

C. Action (Tindakan)

Informan yang diwawancarai memebrikan tanggapan bahwa pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten kaur belum mampu memberikan pelayanan yang cepat. Karena tiga informan yang diwawancarai memebrikan tanggapan yang senada yakni pegawai memberikan pelayanan pada masyarakat tergolong lambat, sehingga tidak selari dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Ini sudah tentu akan membuat orang yang menerima perkhidmatan berasa kurang berpuas hati. Selaras dengan itu dikemukakan oleh (Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, and L Berry 1988) bahwa yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah *reliability* (keandalan) yang diantaranya adalah memberikan pelayanan segera dan memberikan respon segera (*responsiveness*) pada pihak yang membutuhkan pelayanan. Sesuai dengan hasil Penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2016)

terhadap kinerja petugas dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan menemukan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja petugas adalah responsivitas.

D. Ability (Kepastian/Jaminan)

Tanggapan informan saat diwawancarai menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten kaur mampu merespon keluhan masyarakat yang dilayani serta mampu memberikan bantuan segera pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kemampuan pegawai Dinas Kesehatan untuk merespon keluhan masyarakat dan memberikan bantuan segera bagi masyarakat yang membutuhkannya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari aspek ability (kepastian/jaminan) yang diberikan pegawai akan meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dan akan mampu memuaskan masyarakat yang diberikan pelayanan. Sesuai dengan hasil kajian yang dijalankan oleh Pratiwi (2018) pada Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung menunjukian bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah jaminan diberikan oleh pegawai Pusat Kesehatan Sering, Daerah Medan Tembung, kepada komuniti yang sama dengan mereka dikatakan oleh (Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, and L Berry 1988) bahwa salah satu faktor dari lima dimensi yang dapat mempengaruhi kulaitas pelayana masyarakat adalah kepastian (*assurance*) yang diberikan oleh pihak yang memebrikan pelayanan terhadap yang menerima pelayanan

E. Appearance (Penampilan)

Hasil wawancara dengan informan, diketahui berdasarkan tanggapan terhadap pertanyaan nyang

diajukan. Dari 3 informan yang diwawancarai, seluruhnya memberikan tanggapan Pekerja Perkhidmatan Kesehatan Daerah Kaur berpakaian sopan semasa memberikan perkhidmatan, mengikut harapan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Begitu juga dengan ruang tempat pelayanan menurut informan cukup bersih dan nyaman, sesuai dengan harapan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Kesopnan pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena kualitas pelayanan ditentukan salah satunya oleh kesopnan pegawai dalam memberikan pelayanan. Mengikuti argumen (Barata 2003) bahwa baik pada institusi fisik maupun non fisik, kemampuan pegawai²⁹ dalam merefleksikan kenyataan merupakan salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan A6.

F. Accountability (Tanggung Jawab)

Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur belum dapat melaksanakan tugas pelayanan tepat pada waktunya, sehingga tidak memenuhi harapan masyarakat yang menerima pelayanan. Namun pegawai mampu memberikan informasi yang terjamin kebenarannya dan mampu menjamin keamanan dokumentasi administrasi perizinan. Artinya jaminan kebenaran informasi dan keamanan dokumentasi sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dilihat dari ketepatan waktu pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten kaur yang belum mampu. Artinya pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dilihat dari ketepatan waktu belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari ketepatan waktu. Padahal ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang boleh meningkatkan prestasi perkhidmatan.

Selaras dengan yang dikemukakan oleh (SEDARMAYANTI 2009) bahwa salah satu yang mampu meningkatkan kinerja, termasuk kinerja dalam memberikan pelayanan adalah ketepatan waktu (*pomptness*). Artinya apabila pegawai belum melaksanakan kegiatan pelayanan dengan tepat waktu bararti pegawai belum mempunyai disiplin yang baik sehingga akan mempengaruhi kualiti servis. Selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Hariyanto (2015) pada Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung itu adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kedisiplinan

G. Peralatan (Fasilitis)

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa peralatan (fasilitas) pendukung pelayanan yang ada tergolong lengkap, namun dilihat dari kualitasnya masih kurang, yang membuat pekerjaan pelayanan menjadi cenderung lambat, sehingga belum Memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas area layanan yang tergolong kurang pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur tentu akan berdampak pada kinerja pelayanan. Pelayanan yang dilakukan akan mengalami hambatan karena fasilitas pendukung pelayanan kyualitasnya kurang baik. Karena kualitas fasilitas akan mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan itu sendiri. Sesuai dengan hasil penelitian Pratiwi (2018) pada Puskesmas Sering kecamatan Medan Tembung bahwa bukti fisik mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pasien dan tidak bertentangan dengan hasil penelitian (Sinaga and Hidayat 2016) pada Pelaksanaan Program Administrasi Terpadu di Kecamatan Nongsa Kota Batam, bahwa *tangible* (fasilitas) pendukung pelayanan mempengaruhi

kepuasan masyarakat.

Hasil kajian yang dijalankan dengan mengadakan temu wawancara dengan informan melalui pertanyaan yang diajukan, diketahui bahwa dari 7 (tujuan) faktor yang diteliti sebagai indikator kualitas pelayanan, yakni sikap pegawai pada masyarakat yang dilayani, perhatian pegawai pada masyarakat yang dilayani, tindakan yang dilakukan pegawai pada masyarakat yang dilayani, kemampuan pegawai melayani, penampilan pegawai sewaktu melayani, tanggung jawab pegawai dalam melayani serta peralatan pendukung pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan harapan masyarakat penerima pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur masih kurang. Menurut (Atep Adya Barata 2003), indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sikap, perhatian, perilaku, tenaga, karakter, tanggung jawab, akuntabilitas) dan alat (tools). Jika indikator ini kurang baik maka pelayanan akan kurang berkualitas.

2. Kinerja Pegawai

A. Kesesuaian Pelayanan

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi perizinan sesuai dengan persyaratan, jika syarat tidak dipenuhi maka pelayanan tidak akan diproses. Kemudian dari hasil wawancara juga dapat mengetahui bahwa pelaksanaan pelayanan oleh pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur mengikut sistem yang telah ditetapkan. Ini bermakna perkhidmatan yang dijalankan oleh pegawai sudah cukup baik karena sesuai dengan persyaratan dan sistem yang telah ada. Sebagaimana yang dikatakan oleh Mitchel dalam (SEDARMAYANTI 2009) bahwa

salah satu indikator kinerja adalah kesesuaian pelayanan yang dilaksanakan dengan aturan yang telah ditentukan. Ini sesuai dengan keputusan penelitian (Rusdi and Purwanto 2016) pada pelayanan pada Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta bahwa pelayanan pelayanan harus dijalankan mengikut prosedur perkhidmatan yang ditetapkan.

B. Ketepatan Waktu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur sebagian masih tidak tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan dan sebagian pegawai belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang dijanjikan. Artinya apabila dilihat dari ketepatan waktu pegawai melaksanakan kegiatan pelayanan maka kinerja pegawai belum dapat dikatakan seluruh pegawai mempunyai kinerja yang baik. Karena menurut Mitchel dalam (SEDARMAYANTI 2009) salah satu indikator kinerja pelayanan pegawai adalah ketepatan waktu melaksanakan kerja sebagai tugasnya. Sesuai dengan hasil penelitian (Ismet Basuki Hariyanto 2015) pada UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu kabupatenTulungagung. Hasil survei kepentingan masyarakat berada pada kategori positif dan kualitas pelayanan publik berada pada kategori positif karena adanya perhatian salah satunya adalah unsure kedisiplinan yang salah satunya adalah petuhan terhadap waktu kerja.

C. Inisiatif

Hasil penelitian yang dilakukan mengetahui bahwa sebagian besar pegawai mau melaksanakan pekerjaan tanpa harus menunggu perintah dan mau mencari cara kerja yang lebih cepat. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa secara umum pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur mempunyai inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan. Hanya sebagian kecil yang masih menunggu perintah untuk melaksanakan pekerjaan. Artinya jika dilihat dari inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan secara umum maka dapat dikatakan bahwa inisiatif pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur tergolong sudah cukup baik. Sesuai dengan indikator kinerja pelayanan yang dikatakan oleh Mitchel dalam Sedarmayanti (2011) bahwa salah satu indikator kinerja adalah inisiatif (*initative*).

D. Kemampuan

Hasil penelitian melalui wawancara dengan informan dengan mengajukan pertanyaan, tanggapan informan pegawai bersikap sopan pada masyarakat yang dilayani dan pegawai mampu menggunakan peralatan yang tersedia sebagai pendukung pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan menunjukkan pegawai mampu melaksanakan pelayanan yang berkualitas, artinya pegawai mampu menunjukkan prestasi yang baik dalam menjalankan tugas. Selaras dengan itu dikatakan oleh (Atep Adya Barata 2003) bahwa salah satu ukuran kualitas pelayanan adalah *attitude* (sikap) pegawai dalam memberikan pelayanan yang antara lain terdiri dari: Sopan santun, berpikir positif, sehat, logis dan hormat. Menurut hasil penelitian Pratiwi (2018) yang dilakukan di RS Sering Provinsi Medan Tembung: Kejujuran, daya tanggap dan kepedulian berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

E. Komunikasi

Hasil penelitian melalui wawancara dengan informan maupun observasi (pengamatan) menunjukkan bahwa pegawai dapat bekerjasama

dengan baik pada rekan sekerjanya serta mau berkomunikasi dengan masyarakat yang dilayani. Hal ini berarti Jika dilihat kepada komunikasi pekerja di Perkhidmatan Kesehatan Daerah Kaur ketika itu kinerja pegawai dapat dikatakan tergolong baik, sesuai dengan salah satu indikator kinerja yang dikatakan oleh Mitchel dalam (SEDARMAYANTI 2009) yakni komunikasi, dimana Komunikasi akan membawa kepada kerjasama yang baik dan akan mewujudkan hubungan yang harmoni antara sesama pekerja dan dengan pihak atasan yang sudah tentu akan meningkatkan semangat kerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Masitasari (2016) pada Puskesmas Jongaya Makasar, bahwa Kerjasama yang diwujudkan memudahkan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Hasil penelitian terhadap 5 indikator kinerja pegawai yang dilakukan, baik melalui wawancara maupun melalui observasi menunjukkan bahwa kelima indikator yang diteliti hanya sebagian kecil yang belum dilaksanakan dengan baik, yakni pegawai masih ada yang tidak tepat waktu melaksanakan pekerjaan pelayanan dan masih terdapat penyiapan kerja yang tidak mengikut yang dijanjikan. Bila dilihat secara keseluruhan kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan administrasi perizinan tergolong Itu bagus, tapi masih ada kekurangannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Dari analisis yang telah dirumuskan dari tinjauan teori dan hasil penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan oleh pegawai (publik) di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur, dari 7 (tujuh) aspek yang diteliti yaitu sikap (sikap), perhatian (perhatian), tindakan (tindakan), keupayaan (kemampuan), penampilan (penampilan), akauntabiliti (tanggungjawab/jaminan) dalam melayani administrasi perizinan bagi masyarakat (publik), dan peralatan (fasilitas) yang disediakan sebagai pendukung pelayanan, belum semuanya sesuai dengan harapan masyarakat, terutama pada aspek action (tindakan), accountability (tanggung jawab) dan peralatan (fasilitas), sehingga pelayanan masih kurang berkualitas.

2. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai Di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dalam melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi perizinan pada masyarakat atau publik dilihat dari 5 (lima) aspek yakni kesesuaian pelayanan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi belum semuanya berjalan dengan baik, yakni pada aspek ketepatan waktu. Sehingga kinerja pegawai masih tergolong kurang baik.

SARAN

Rekomendasi akan diberikan kepada para pihak berdasarkan hasil kajian pemangku jabatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan, supaya harapan masyarakat (publik) terhadap pelayanan yang disajikan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur dapat diwujudkan. Terwujudnya harapan masyarakat berarti kepuasan masyarakat dapat diwujudkan.
2. Kinerja pegawai, terutama dalam melaksanakan pelayanan administrasi perizinan perlu ditingkatkan supaya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan sosial (masyarakat) menerima pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur pada masa mendatang mengalami peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ismet Basuki Hariyanto. 2015. *Assesmen Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lexy J, and Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman A Parsu, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L Berry. 1988. "SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(1): 12–40.
- Rusdi, I S, and P Purwanto. 2016. "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta." *Jurnal Pendidikan Administrasi ...*: 2016.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik*. Bandung: Mandar Maju.
- SEDARMAYANTI. 2009. *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran: Suatu Pengantar*. 4th ed. Bandung: Mandar Maju.
- Sinaga, Juli Omar, and Rahmat Hidayat. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 4(1): 7–14.
- Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R

& D.Bandung:Alfabeta.”
Bandung:Alfabeta.: 118. Alfabeta.

ARTIKEL DEBORA D TARIGAN

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.ikopin.ac.id Internet Source	1%
2	merajajournal.com Internet Source	1%
3	Daniele Mathras, Amir Grinstein, Gary J. Young, Ngoc H. Thai, Spencer B. Young. "EXPRESS: The Value of Core and Non-Core Activity Fit for Corporate Social Responsibility: An Expectation-based Study of Nonprofit Hospitals", Journal of Public Policy & Marketing, 2022 Publication	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%
6	repository.unika.ac.id Internet Source	1%
7	www.andiyulianto.umus.ac.id Internet Source	1%

8	www.scribd.com Internet Source	1 %
9	eprints.uny.ac.id Internet Source	1 %
10	docplayer.info Internet Source	1 %
11	journals.unihaz.ac.id Internet Source	1 %
12	media.neliti.com Internet Source	<1 %
13	repo.itera.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
15	repository.ut.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
17	jurnal.fk.unand.ac.id Internet Source	<1 %
18	ejournal.iaialaziziyah.ac.id Internet Source	<1 %
19	ejournal.iain-manado.ac.id Internet Source	<1 %

20	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
21	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
22	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
23	ejournal.uika-bogor.ac.id Internet Source	<1 %
24	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1 %
25	ml.scribd.com Internet Source	<1 %
26	Herlina, Novi. "Kompetensi Kewirausahaan Kepala MI Muhammadiyah Patikraja Banyumas Dalam Penciptaan Layanan Prima", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022 Publication	<1 %
27	docobook.com Internet Source	<1 %
28	ejournal.unmuha.ac.id Internet Source	<1 %
29	erepository.akpindo.ac.id Internet Source	<1 %

etheses.iainponorogo.ac.id

30

Internet Source

<1 %

31

id.123dok.com

Internet Source

<1 %

32

journal2.um.ac.id

Internet Source

<1 %

33

natazya.wordpress.com

Internet Source

<1 %

34

repository.unived.ac.id

Internet Source

<1 %

35

repository.upstegal.ac.id

Internet Source

<1 %

36

www.jurnalmahasiswa.uma.ac.id

Internet Source

<1 %

37

www.reportshop.co.kr

Internet Source

<1 %

38

Mimin Dwi Jayanti, Arisyahidin Arisyahidin, Sonny Subroto Maheri Laksono. "Pengaruh Beban Kerja Dan Evaluasi Kinerja Pegawai Melalui E-Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Nganjuk", Otonomi, 2023

Publication

<1 %

39

jurnal.polibatam.ac.id

Internet Source

<1 %

40

Aloi Kamarasyid. "Peranan Kepemimpinan dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Instansi Pemerintahan Daerah", MAWA'IZH: JURNAL DAKWAH DAN PENGEMBANGAN SOSIAL KEMANUSIAAN, 2019

Publication

<1 %

41

Misrawati Misrawati, Bakri Hasanuddin. "PENGARUH BUDAYA KERJA DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KESEHATAN KABUPATEN SIGI", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2021

Publication

<1 %

42

Rudy Muslimin, Effed Dartta Hadi, Syaiful Anwar. "PENGARUH PENGALAMAN, TEKANAN BEBAN KERJA, DAN TEKANAN WAKTU AUDIT TERHADAP KEMAMPUAN MENDETEKSI FRAUD BAGI APIP INSPEKTORAT PROVINSI BENGKULU", The Manager Review, 2022

Publication

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

ARTIKEL DEBORA D TARIGAN

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10
