

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI

THE PERFORMANCE OF COUNTRY CIVIL APPARATUS IN HEALTH SERVICE IN REGIONAL GENERAL HOSPITAL OF KENDARI CITY

Muhammad Junaid¹, Abdul Kadir², Muhammad Basri³

- 1) Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik PPs UHO; e-mail: mjunaid@gmail.com
- 2) Dosen Tetap Jurusan Ilmu Administrasi Publik UHO; e-mail: habdulkadir64@yahoo.com
- 3) Dosen Tetap Jurusan Ilmu Administrasi Publik UHO; e-mail: muhammadbasri275@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur sipil Negara dalam pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ditetapkan secara purposive, terdiri dari direktur, dokter, perawat, staff/pegawai dan masyarakat yang sedang rawat inap. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi, sedangkan analisis data menggunakan metode analisis deskriptif model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan di mana ketiganya dilakukan secara terintegrasi dengan pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur sipil negara pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari secara umum cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas kerja, mampu mencapai target kerja, mandiri dalam mengerjakan pekerjaan, serta tingkat kehadiran yang tinggi.

Kata-kata Kunci: Kinerja, Pelayanan kesehatan, Target kinerja, Kemandirian.

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe and analyze the performance of the country civil apparatus in health service in Regional General Hospital of Kendari City. This study uses a qualitative approach. Research informants were determined purposively, consisting of directors, doctors, nurses, staff/employees and patient who were hospitalized. Data collection techniques used are interviews and observations, while the data analysis uses descriptive analysis methods of interactive models which include data reduction, data presentation, and drawing conclusions where all three are done in an integrated manner with data collection. The results of the study show that the performance of the country civil apparatus at the Kendari City General Hospital is generally quite good. This can be seen from the ability of employees to use work facilities, be able to achieve work targets, be independent in doing work, and have high attendance rates.

Key words: Performance, health services, performance targets, independence.

PENDAHULUAN

Otonomi daerah merupakan salah satu jalan menuju kesejahteraan rakyat. Termasuk dalam kesejahteraan rakyat ini adalah derajat kesehatan yang makin

meningkat. Oleh karena itu perlu diperhatikan unsur yang amat penting dalam upaya meningkatkan kualitas penyediaan pelayanan kesehatan yaitu kemantapan kelembagaan dan ketersediaan sumberdaya manusia yang memadai. Tanpa memiliki kemantapan kelembagaan dan ketersediaan sumberdaya manusia yang memadai mustahil kesejahteraan rakyat dan peningkatan kesehatan dapat diwujudkan. Institusi kesehatan daerah mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki produktivitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja organisasi dapat dioptimalkan demi majunya pelayanan di organisasi tersebut.

Sejalan dengan itu perlu dilakukan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu dan masa yang akan datang. Penilaian yang dimaksud untuk mengetahui apakah kinerja para pegawai dalam menunjang pelayanan sudah memenuhi standar kerja (Gibson dkk., 2003). Untuk mendapatkan kinerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan, organisasi mempunyai tugas untuk memberikan dorongan kepada para pegawai, agar mereka bekerja dengan giatnya sehingga mencapai target organisasi. Hal ini penting karena pelayanan kesehatan di Indonesia bersifat dinamis, mengikuti perkembangan dan perubahan situasi politik, ekonomi, teknologi, sosial budaya masyarakat yang dilayani, menimbulkan berbagai macam tuntutan peningkatan kualitas mutu jasa pelayanan kesehatan. Menurut Wijono (2000) mutu merupakan fokus sentral dari upaya pelayanan kesehatan dan kebutuhan dasar yang diperlukan bagi setiap orang.

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal yang diwujudkan antara lain dengan membangun Rumah Sakit di seluruh Indonesia. Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah dan sangat diperlukan oleh masyarakat adalah sangat penting, hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Rumah Sakit diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan Rumah Sakit sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari sebagai organisasi pelayanan publik tidak terlepas dari sorotan dan penilaian masyarakat penggunanya. Pandangan masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari masih ada yang kurang baik. Salah seorang masyarakat yang pernah berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari menilai bahwa pelayanan kesehatan belum maksimal sesuai dengan tujuan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari kurangnya sistem informasi mengenai waktu pelayanan, daya tanggap pihak rumah Sakit dalam memberikan pelayanan, petugas terlambat masuk padahal jam pelayanan kesehatannya sudah ditetapkan dan diatur (hasil wawancara, 27 Januari 2017). Fenomena tersebut baru menggambarkan sebagian kecil dari persoalan kinerja aparatur sipil Negara yang memerlukan analisis yang cermat dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari karena kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari aspek penilaian masyarakat. Terkait pentingnya hal tersebut maka studi kinerja dalam administrasi publik masih perlu memperbanyak penjelasan tentang bagaimana kinerja pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.

Istilah kinerja menurut Winardi (2003) pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai (individu) menurut Kusriyanto (dalam Pasolong 2007) menunjuk pada hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi menurut Bastian dalam Tangkilisan (2005) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Senada dengan pendapat Bastian tersebut, menurut Keban (2004) juga menyebutkan kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini istilah kinerja ditujukan pada kinerja pegawai. Menurut Mulyadi (2001) kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat ini sejalan dengan Hasibuan (2001) yang mengatakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat barjalan seperti yang diharapkan.

Pendapat lain tentang kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Widodo (2007), bahwa kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil

kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Sejalan dengan itu Widodo mendefinisikan kinerja sebagai melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Berdasarkan pendapat ini, pengertian kinerja mencakup proses kerja yang sempurna dan hasil kerja yang sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kinerja pegawai dapat diketahui dengan melakukan penilaian kinerja. Menurut Robbins (1996) penilaian pekerjaan mencakup kerja sama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan teknik, inisiatif, semangat, kehandalan/ tanggung jawab, kuantitas pekerjaan. Kemudian, menurut Robbins (2005) yang menjadi indikator-indikator dalam penilaian kinerja karyawan, yaitu: prestasi kerja, pencapaian target, keterampilan, kepuasan inisiatif, tingkat kehadiran, ketaatan, dan on time. Penulis berpendapat bahwa sebagian dari indikator kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2005) tersebut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, bukan indikator langsung dari kinerja itu sendiri. Empat indikator kinerja yang dapat digunakan untuk secara langsung mendeskripsikan kinerja dan penulis anggap relevan adalah pencapaian target, inisiatif, tingkat kehadiran, dan ketaatan.

Istilah pelayanan publik menurut Sinambela (2008) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu bidang substansi pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan. Menurut Azwar (2004) pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang tujuan utamanya untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat umum. Secara umum stratifikasi pelayanan kesehatan masyarakat dikelompokkan menjadi tiga macam yakni pelayanan kesehatan tingkat pertama, pelayanan kesehatan tingkat kedua, dan pelayanan kesehatan tingkat ketiga. Pelayanan publik termasuk pelayanan di bidang kesehatan hendaknya terselenggara secara prima agar masyarakat memperoleh kepuasan. Ratminto (2005) mengemukakan bahwa sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya memenuhi prinsip, yaitu mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, melakukan perbaikan yang berkelanjutan, dan memberdayakan pelanggan.

METODE

Penelitian ini berlokasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, atau disebut juga Rumah Sakit Abunawas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif

yakni suatu cara atau prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh aparatur sipil negara di RSUD Kota Kendari sebagai subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Informan penelitian initerdiri dari ini direktur, dokter, perawat, staff/pegawai dan masyarakat yang sedang rawat inap, yang ditetapkan secara purposif. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan pengamatan sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terintegrasi selama proses pengumpulan data. Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

RSUD Kota Kendari semua bernama RS Abunawas, berlokasi di Jalan Brigjen Zainal Arifin Sugianto di Kelurahan Kambu Kecamatan Kambu Kota Kendari. Pada tanggal 12 – 14 Desember 2012 telah divisitasi oleh TIM Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan berhasil terakreditasi penuh sebanyak 5 pelayanan (Administrasi & Manajemen, Rekam Medik, Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Medik dan IGD). Pada tahun 2015 Walikota Kendari mengubah nama Rumah Sakit Abunawas berubah dengan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Adapun vsi RSUD Kota Kendari adalah “Menjadi Rumah Sakit Pilihan Masyarakat.” RSUD Kota Kendari mempunyai 105 tenaga medis di mana perawat hanya 42 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya tenaga medis karena pada umumnya rumah sakit kelas C membutuhkan 100 perawat. Berikut adalah data dan analisis empiris penulis tentang kinerja aparatur sipil Negara dlaam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari.

1. Pencapaian Target

RSUD Kota Kendari menuntut hasil kerja yang baik dan mampu mencapai target-target organisasi. Hasil kerja yang dicapai optimal adalah pekerjaan yang diselesaikan jarang mendapat kegagalan karena para pegawai selalu mendambakan kesuksesan dari hasil pekerjaan dengan mempunyai standar yang harus dipenuhi bersifat kongkrit dan mempunyai kesadaran berprestasi didasarkan atas kecakapan dalam mencapai hasil kerja

yang lebih baik atau lebih menonjol kearah tujuan organisasi. Berdasarkan hasil hasil wawancara dengan Direktur RSUD yang menyatakan bahwa:

“pegawai sudah menunjukkan pelaksanaan pekerjaan yang diikuti dengan pencapaian target kerja. Target kerja ini lebih mengarah kepada kemampuan bekerja dengan hasil yang memuaskan tanpa adanya penumpukan pekerjaan. Dengan begitu, diharapkan kinerja pegawai akan meningkat pula.” (wawancara, 11 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu mencapai target kerja. Target kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari sebenarnya tidak ada target kerja yang konkret dalam tiap bulannya tetapi lebih mengarah kepada kelancaran kerja agar tidak adanya penumpukan pekerjaan. Hal ini senada dengan hasil wawancara kepada tenaga kesehatan (perawat) yang menyatakan bahwa:

“Target kerja di RSUD ini lebih mengarah kepada kelancaran kerja. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi penumpukan pekerjaan yang nantinya akan menyebabkan hasil kerja kurang optimal. Oleh karena itu, RSUD Kota Kendari diharapkan mampu mencapai target kerja yang telah ditetapkan agar mampu mewujudkan kelancaran kerja sehingga hasil-hasil kerja yang ditunjukkan bisa lebih optimal lagi”. (Wawancara, 11 April 2017)

Berdasarkan deskripsi data tersebut maka secara umum dapat dikatakan bahwa pegawai pada RSUD Kota Kendari sudah dapat mencapai target-target organisasi yaitu mengurangi penumpukan pekerjaan. Hal ini dimaksudkan agar hasil kerja menjadi lebih optimal serta untuk mewujudkan suatu sistem kerja yang lancar. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins (2005) menyatakan bahwa pencapaian target menjadi faktor yang tepat untuk di evaluasi, dari hasil pencapaian target kerja dapat dilihat kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Inisiatif

Inisiatif adalah daya tanggap dalam melakukan perubahan dan untuk mencapai suatu peningkatan kerja. Inisiatif pegawai dapat dilihat dari kemandirian dalam bekerja tanpa selalu diingatkan oleh atasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari menyatakan bahwa:

“Pegawai sudah menunjukkan inisiatif dalam bekerja. Hal ini terlihat saat pegawai memberikan pelayanan kepada pasien. Dimana pegawai langsung berinisiatif untuk menyapa pasien dengan ramah kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, pegawai mampu melaksanakan pekerjaan tanpa selalu diperintah oleh atasan. Hal ini tentu akan meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan”. (wawancara, 11 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pegawai pada RSUD Kota Kendari mampu menunjukkan sikap mandiri dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tupoksinya. Hal ini ditunjukkan pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan yang dilakukannya dimana pegawai mampu melaksanakan pekerjaan tanpa selalu diingatkan oleh atasan sehingga terhindar dari penumpukan pekerjaan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pegawai pada RSUD Kota Kendari selalu bersikap ramah kepada pasien dalam artian bahwa pegawai memiliki inisiatif dalam bekerja dengan memberikan senyuman kepada pasien dan menyapanya. Berikut hasil wawancara salah satu pasien rawat inap pada RSUD Kota Kendari yang menyatakan bahwa:

“Pegawai dalam melaksanakan pekerjaan itu kita bisa dikatakan cukup berinisiatif artinya pegawai mampu mengambil keputusan dan secara mandiri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu pegawai bersikap ramah kepada pasien dan berinisiatif untuk menyapa atau memberikan senyuman kepada setiap pasien yang akan dilayani”. (Wawancara, 11 April 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari sudah berinisiatif dalam bekerja. Hal ini nampak dari kemandirian pegawai dalam bekerja dimana pegawai cukup mampu menyadari kesalahan-kesalahan yang dibuat saat bekerja, sehingga dengan adanya inisiatif yang dimiliki maka pegawai dapat memperbaiki kesalahan yang dibuat. Inisiatif yang ditunjukkan pegawai mendukung teori dari Robbins (2005:156) yang menyatakan bahwa inisiatif merupakan salah satu indikator untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai dengan memperhatikan dimensi lainnya. Inisiatif pegawai untuk bekerja tanpa selalu diperintah atasan serta mampu menyadari kesalahan kerja sehingga mampu diperbaiki merupakan salah satu bentuk dari kinerja yang baik.

3. Tingkat Kehadiran

Tingkat kehadiran pegawai menunjukkan semangat kerja pegawai dalam bekerja, pegawai yang memiliki tingkat kehadiran yang tinggi menunjukkan bahwa pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi pula sehingga hasil kerja yang akan ditunjukkan pegawai dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Dengan tingginya tingkat kehadiran pegawai maka akan mengurangi penumpukan kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur RSUD Kota Kendari menyatakan bahwa:

“untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari maka ditetapkan berbagai aturan yang menekankan meningkatnya tingkat kehadiran pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Hal ini terlihat dari berbagai aturan bahwa akan diberikan sanksi kepada pegawai yang malas untuk hadir dikantor tanpa alasan dan surat izin yang jelas. Sanksi yang akan dikenakan yaitu sanksi secara tulisan maupun sanksi secara lisan”.(wawancara, 11 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari menerapkan peraturan yang ketat tentang tingkat kehadiran pegawai. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja melalui tingkat kehadiran pegawai. Tingkat kehadiran merupakan salah satu perhatian serius dari RSUD Kota Kendari untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Pelaksanaan pekerjaan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tidak akan optimal jika pegawai yang akan bekerja tidak hadir untuk waktu yang lama atau hadir secara tidak teratur. Oleh karena itu, sistem sanksi merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan tingkat kehadiran pegawai. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu tenaga medis (perawat) pada RSUD Kota Kendari yang menyatakan bahwa:

“RSUD Kota Kendari menerapkan peraturan yang ketat terkait tingkat kehadiran pegawai agar pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih baik lagi. Tingkat kehadiran pegawai perlu selalu dijaga agar pelayanan yang diberikan mampu memberikan kualitas yang baik pada RSUD Kota Kendari”. (Wawancara, 11 April 2017).

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai memiliki kehadiran yang tinggi dikarenakan kesadaran pegawai terkait tanggung jawab kerjanya sebagai aparat pelayanan kesehatan. Hal ini didukung dengan fakta bahwa RSUD Kota Kendari kekurangan tenaga medis untuk melayani pasien. Jika pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari memiliki tingkat kehadiran yang rendah, tentu akan membuat pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal. Fakta tersebut di atas mendukung teori dari Robbins (2005) yang menyatakan bahwa tingkat kehadiran merupakan indikator untuk menilai kinerja pegawai dalam organisasi. Tingkat kehadiran pegawai yang tinggi pada RSUD Kota Kendari membuat kinerja pegawai semakin baik. Namun hal ini perlu juga memperhatikan dimensi lainnya dari kinerja pegawai.

4. Ketaatan

Ketaatan pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari berhubungan dengan kepatuhan pegawai terhadap tata tertib serta disiplin waktu berdasarkan dorongan dan kesadaran yang muncul dari dalam hatinya. Ketaatan pegawai pada RSUD Kota

Kendari terlihat dari kemampuan pegawai dalam mengikuti berbagai peraturan dan tata tertib organisasi termasuk ketetapan waktu datang dan pulang. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Direktur RSUD Kota Kendari yang menyatakan:

“pegawai pada RSUD Kota Kendari diharuskan untuk mematuhi segala peraturan dan tata tertib organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Tata tertib yang paling utama dan terpenting adalah tata tertib pada saat datang dan pulang.” (wawancara, 11 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka terlihat bahwa tata tertib bertujuan untuk membentuk pegawai yang taat terhadap organisasi sehingga mampu menunjukkan kinerja yang baik. Tata tertib yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tata tertib terkait waktu datang dan pulang pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Ketepatan waktu datang dan pulang kantor sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Namun demikian penerapan peraturan ketentuan waktu jam kerja dilingkup Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari pada dasarnya belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini terbukti masih ada pegawai yang sering melanggar aturan tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada Sekretaris RSUD Kota Kendari yang menyatakan bahwa:

“pegawai sudah menunjukkan kedisiplinan yang cukup tinggi. Namun yang sering terjadi yaitu ada beberapa pegawai yang terlambat datang pada saat pergantian shift. Hal ini yang menyebabkan kinerja pegawai menurun karena pergantian shift yang terlambat.” (wawancara, 12 April 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai pada RSUD Kota Kendari cukup taat terhadap tata tertib organisasi termasuk didalamnya yaitu tata tertib ketepatan waktu datang dan pulang dimana RSUD Kota Kendari sudah menetapkan 3 jadwal shift sehingga pegawai memiliki waktu istirahat yang cukup memadai. Hal ini mendukung teori dari Robbins (2005) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur menggunakan dimensi ketaatan karena ketaatan mengarah kepada kesediaan untuk mengikuti tata tertib organisasi sehingga dapat membuat pekerjaan yang dilakukan lebih optimal baik kualitas maupun secara kuantitas.

SIMPULAN

Kinerja aparatur sipil negara pada RSUD Kota Kendari secara umum dalam cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas kerja, mampu mencapai target kerja, mandiri dalam mengerjakan pekerjaan, serta tingkat kehadiran yang tinggi. Namun, dalam dimensi kepatuhan masih ada kelemahan di mana beberapa pegawai terlambat datang pada saat pergantian shift.

REFERENSI

- Azwar, Asrul, 2004. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta. PT Binarupa Aksara.
- Gibson, J., dkk. 2003. *Organisasi, Perilaku, Struktur, dan Proses*, Jakarta : Binapura Aksara Publisher.
- Hasibuan, Malayu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Keban, T. Yeremias, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : PT Gava Media.
- Mulyadi, 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Ratminton. Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan-Pengembangan Konseptual*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P., 1996. *Perilaku Organisasi Jilid II*. Jakarta: Prenhalindo.
- , 2005. *Perilaku Organisasi, Buku I*, Edisi Indonesia. Jakarta: PT. Indeks.
- Sinambella, Lijan Potlak dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S.,(2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Wijono, 2000. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Bandung. PT Pustaka Setia.
- Winardi, 2003. *Kepemimpinan dalam manajemen*. Jakarta : PT Rineka cipta.