

SKRIPSI

**INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH
SAKIT Dr. SUMANTRI KOTA PAREPARE**

OLEH:

REGIL DESTIYA YUNUS

E011191043



DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2023



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

ABSTRAK

Regil Destiya Yunus (E011191043). Integritas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Sumantri Kota Parepare: 102 Halaman + 10 Gambar + Lampiran, Dibimbing oleh Muh. Akmal Ibrahim dan Tang Abdullah

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana integritas pelayanan publik di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare, dilihat dari bagaimana petugas pelayanan berkomitmen menjalankan pelayanan publik yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, berdasarkan tiga indikator integritas pelayanan publik, yaitu, visi, perilaku dan tindakan yang beretika, adil dan responsif, kompeten dan bertanggung jawab. menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa integritas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare sudah baik, dengan tercapainya tiga indikator integritas, petugas melayani pasien dengan berdasar pada visi rumah sakit, memperhatikan etika serta melayani dengan jujur, kemudian senantiasa memberikan pelayanan dengan adil tanpa diskriminatif, serta melayani dengan kompeten dan bertanggung jawab dalam bertugas. Namun masih ada hal-hal yang kurang dan perlu ditingkatkan seperti responsivitas perawat yang masih lambat merespon kebutuhan pasien.

KATA KUNCI : Integritas, Pelayanan Publik, Rumah Sakit



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

ABSTRACT

Regil Destiya Yunus (E011191043). Public Service Integrity at Sumantri Hospital, Parepare City: 102 Pages + 10 Pictures + Attachments, Supervised by Muh. Akmal Ibrahim and Tang Abdullah

This study aims to explain how the integrity of public services at Dr. Sumantri Kota Parepare, seen from how service officers are committed to carrying out good public services in accordance with applicable regulations, based on three indicators of public service integrity, namely, behavior according to ethical standards, fair and responsive, competent to promises and responsibilities. using a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation techniques.

The results of the study show that the integrity of public services at Dr. Sumantri Kota Parepare is good, with the achievement of three indicators of integrity, officers serve patients based on the hospital's vision, pay attention to ethics and serve honestly, then always provide services fairly without discrimination, and serve competently and responsibly in their duties. However, there are still things that are lacking and need to be improved, such as the responsiveness of nurses who are still slow to respond to patient needs.

Keywords : Integrity, Public Service, Hospital



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Regil Destiya Yunus

NIM : E011191043

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT DR. SUMANTRI KOTA PAREPARE" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar dalam daftar ustaka.

Makassar, 4 Agustus 2023


Regil Destiya Yunus
E011191043



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Regil Destiya Yunus
NIM : E011191043
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Integritas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota
Parepare

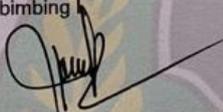
Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

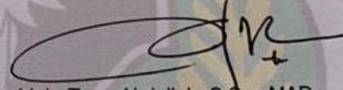
Makassar, 4 Agustus 2023

Menyetujui,

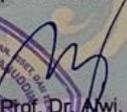
Pembimbing I,

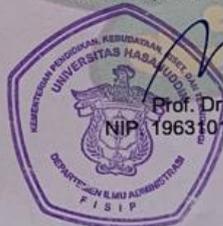
Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si
NIP. 19601231 198601 1 005


Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos,MAP
NIP. 197205072 00212 1 001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,


Prof. Dr. Awi, M.Si
NIP. 19631015 198903 1 006





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Regil Destiya Yunus
NIM : E011191043
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Integritas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Dr.
Sumantri Kota Parepare

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 4 Agustus 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si

Sekretaris : Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP

Anggota : 1. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

2. Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si, MPA, M.Sc

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-nya sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan skripsi ini , yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Shalawat dan salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW sang idola terbaik sepanjang zaman..

Yang paling utama terima kasih kepada kedua orang tua penulis. Ayahanda Muhammad Yunus dan Ibunda tercinta Jumniar Badaring yang mana telah merawat penulis dari kecil hingga saat ini dapat menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan. Terima kasih pengorbanan, perjuangan dan doa yang ayah dan ibu selalu panjatkan, semoga ayah dan ibu selalu diberikan umur yang yang panjang dan rezeki oleh Allah SWT. Terima kasih kepada saudariku Ananda Septiani Yunus dan saudaraku M. Abel Maulana Yunus, terima kasih dukungan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.

Berbagai pihak telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.

2. **Prof. Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Dr. Muh. Tang Abdullah, MAP** selaku Pembimbing II yang senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan **Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si, MPA, M.Sc** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. **Hana Liana, S. Farm, Apt** selaku Karumit Tk. IV 14.07.02 Dr. Sumantri Kota Parepare yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada **Teman Seperjuangan Saya di kampus TAU LISE, Abdul Jalil, Izzul Ramadhan, Aljabar.an, Muhammad Ghifary, Regil Destiya Yunus, dan kepada Alfina Dwiarti, Sabrina Suci Ramadhani, Zhafirah Azzahrah Azhary, Wenni Yulianti Taufan.**
11. Terima kasih kepada **MIRACLE 2019** atas segala suka dan duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga apa

yang kita harapkan dapat tercapai dan sukses selalu. Miracle
Selalu Bersama!

12. Terimakasih kepada kakak- kakak **HUMANIS FISIP UNHAS** telah mengajarkan saya tentang etika dan memberikan arahan kepada saya selama di kampus.
13. Terima kasih kepada teman-teman **KKN UNHAS Gel.108 Desa Bonto Marannu kabupaten Maros** atas kehidupan singkat namun berkesan yang telah diberikan selama berada di posko.
14. Terima kasih kepada **Kampus Merdeka dan PT. Mamminasata Syariah Propertindo** atas kesempatan magang yang telah diberikan selama 5 bulan.
15. Terima kasih kepada teman-teman **Divisi Surveyor** atas Kerjasamanya dalam mengikuti Magang Merdeka.
16. Serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan doanya.

Makassar, 17 Juli 2023

Penulis, Regil Destiya Yunus

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Konsep Integritas	7
II.1.1 Definisi Integritas.....	7
II.1.2 Integritas Pelayanan Publik.....	9
II.2 Etika Pelayanan Publik.....	16
II.3 Standar Kerja.....	18
II.4 Efektivitas Kerja.....	20
II.5 Konsep Pelayanan Publik.....	22
II.5.1 Pengertian Pelayanan	22
II.5.2 Pelayanan Publik	23
II.5.3 Klasifikasi Pelayanan Publik	26
II.5.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik	28

II.5.5 Asas-asas Pelayanan Publik.....	29
II.5.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	30
II.5.7 Standar Pelayanan Publik	31
II.6 Konsep Pelayanan Prima	32
II.7 Rumah Sakit	35
II.7.1 Pengertian Rumah Sakit.....	35
II.7.2 Jenis – Jenis Rumah Sakit.....	36
II.8 Kerangka Pikir	39
Gambar II.1 Kerangka pikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
III.2 Lokasi Penelitian.....	41
III.3 Fokus Penelitian	42
III.4 Informan Penelitian.....	43
III.5 Jenis Data.....	43
III.6 Teknik Pengumpulan Data	44
III.7 Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
IV.1.1 Visi dan Misi Rumah Sakit.....	47
IV.1.2 Sumber Daya Manusia.....	47
IV.1.3 Sarana dan Fasilitas	49
IV.1.4 Pelayanan Rawat Jalan	51
IV.1.5 Pelayanan Rawat Inap	51
IV.1.6 Pelayanan Penunjang	52
IV.1.7 Hak & Kewajiban Pasien dan Keluarga	52
IV. 2 Integritas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare	55
IV.2.1 Visi, Prilaku dan Tindakan yang beretika	56
IV.2.2 Adil dan Responsif	61
IV.2.3 Kompeten dan Bertanggung jawab.....	69
BAB V PENUTUP	75

V.1 Kesimpulan	75
V.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	40
----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Integritas menjadi kata yang sangat sering disebutkan beberapa tahun belakangan ini karena keberadaan integritas itu sendiri hampir ada disetiap keseharian manusia utamanya dalam kaitannya manusia yang bekerja disektor pemerintahan. Bentuk identitas diri yang dikenal dengan integritas adalah komitmen penuh untuk menerapkan prinsip secara konsisten dan kemudian mampu bertindak sesuai dengan nilai-nilai positif. Kejujuran adalah kunci utama dalam penampilan cara pandang dan perilaku. Menurut Edyanto (2013), perspektif dan perilaku adalah suatu kesan yang terlihat melalui perkembangan aktual individu dan reaksi pertimbangan terhadap suatu keadaan atau barang. Selain itu, disposisi adalah kecenderungan, pandangan, penilaian atau posisi seseorang untuk menilai suatu keadaan yang berhubungan dengan suatu masalah dan bertindak sesuai penilaiannya dengan memantau sentimen baik dan buruk dalam mengelola suatu objek.

Integritas dapat dimaknai sebagai konsistensi untuk bertindak sesuai dengan nilai. Orang yang dikatakan berintegritas hidupnya sejalan dengan nilai-nilai prinsipnya. Orang yang berintegritas adalah orang yang tetap bersikap taat dalam menjalankan kode etik dan moral yang tulus dalam bekerja sehingga dapat dipercaya tanpa melihat waktu dan tempat, memegang prinsip dan konsisten dalam bersikap dan berperilaku (Edyanto, 2013)

Ukuran nilai-nilai untuk mengukur integritas berlaku secara universal artinya nilai-nilai integritas dapat dijadikan acuan dalam melihat integritas atau tidaknya perilaku seseorang dalam menjalankan hidup, tetapi bagaimana

perilaku diri yang dapat mempengaruhi bentuk integritas seseorang, sehingga timbul perbedaan tingkat integritas manusia. Kita bisa lihat dalam sebuah organisasi, integritas ini penting untuk dimiliki oleh semua Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada didalamnya. Tanpa integritas sebuah organisasi dapat hancur meskipun ditopang oleh berbagai macam elemen yang ada, tetap saja integritas menjadi kunci utama yang menentukan baik atau tidaknya sebuah organisasi.

Menurut Azhar (2015), pada hakikatnya penyelenggaraan Negara yang bersih dari bentuk korupsi, kolusi dan nepotisme atau disingkat KKN yang berdasar pada asas kepastian hukum, tertib dalam mengelola Negara, mengedepankan kepentingan umum, terbuka, sesuai proporsi, profesional dalam bekerja dan berakuntabilitas. Bisa dilihat dari semua asas tersebut faktor SDM yang sangat berperan penting dalam terselenggaranya pemerintahan yang baik.

Integritas sangat penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, seperti yang diungkapkan Jermy Pope (2003) dalam Mochtar dan Halili (2009), pelayanan publik tidak maksimal karena telah terjangkit perilaku koruptif para penyelenggaranya sehingga sangat penting perbaikan pelayanan publik, apanila pelayanan publik yang jujur dapat mencegah terjadinya korupsi.

Menurut Edyanto (2013), integritas dalam pelayanan publik diartikan sebagai dedikasi terhadap kejujuran dalam pelaksanaan semua tugas dan kewajiban. Integritas pelayanan publik menurut Mutiarin (2012) adalah komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan mengutamakan moralitas dan integritas sebagai prinsip dasar untuk mencapai good governance. Dengan kata lain, pemerintah berkomitmen sebagai

penyedia layanan, dan masyarakatlah yang akan menggunakan layanan tersebut.

Dewasa ini pelayanan publik dituntut agar bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, karena komitmen pemerintah atau pemberi layanan yang orientasinya kepada masyarakat, tetapi kenyataannya masih banyak kesan buruk yang diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja aparat pelayanan publik, seperti adanya proses Panjang dan berbelit-belit, pegawai bekerja yang tidak sesuai dengan *Standard Operational Prosedure* (SOP) yang berlaku sehingga muncul citra negatif terhadap birokrat yang dapat menghambat perkembangan birokrasi itu sendiri. Karena birokrasi merupakan alat menjalankan kebijakan, atau kebijakan yang dikeluarkan dari atas akan dikerjakan oleh birokrasi dan juga birokrasi bisa dikatakan sebagai penggerak jalannya sebuah kebijakan, sehingga sangat penting integritas ada pada tubuh birokrasi.

Terkait dengan integritas pelayanan publik, terdapat hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Edyanto (2013). Dari hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa integritas birokrat garis depan atau (*street level burecrats*) dalam pelayanan pasien rawat jalan program kesehatan geratis sudah maksimal, karena semua prinsip-prinsip dari pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik, kecuali prinsip kejujuran, mengenai integritas pelayanan *street level bureucrats*, petugas pelayanan memberikan kemudahan prosedur kesehatan geratis.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Lase (2021). Dari penelitiannya dapat disimpulkan bahwa hasil uji T variable X terhadap Y atau integritas dan profesionalisme memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas

pelayanan publik. Hal ini berarti apabila aparat pelayanan publik bekerja dengan profesional dan memiliki integritas dapat membawa pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Rumah Sakit Sumantri merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kota Parepare yang merupakan Rumah Sakit Tk. IV di lingkup Kementerian Pertahanan dan Tentara Nasional Indonesia yang mana merupakan rumah sakit milik pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum dan pelayanan kepada Tugas dan fungsi Kementerian Pertahanan dan Tentara Nasional Indonesia. Dalam pelayanan rumah sakit ini juga melayani pasien dari luar daerah yang ada di Sulawesi Selatan.

Ditengah usaha para pegawai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Sumantri memberikan pelayanan prima masih saja ada masalah terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syarif (2010), tentang analisis kinerja perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Dr. Sumantri memperlihatkan bahwa masih rendahnya tingkat keramahan perawat, perawat tidak komunikatif, perawat masih kurang memberikan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa integritas para petugas pelayanan dimata pasien masih rendah dan masih sering dikeluhkan oleh pasien. Berdasarkan artikel yang dimuat pada Rakyatku.com (2015), mengenai keluhan masyarakat terhadap antrian yang tak tertib pada pelayanan RS Dr. Sumantri, banyak yang mengeluhkan akibat mereka telah datang subuh-subuh untuk mengantri nomor antrian tetapi tetap saja masih mendapat nomor yang terbilang sangat tinggi dan butuh waktu yang cukup lama untuk mendapat giliran untuk dilayani ini karena ada beberapa pengantri yang mengambil 3 sampai 4 nomor antrian secara

bersamaan tentunya ini yang membuat masyarakat kecewa terhadap mekanisme layanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti secara kebetulan sempat berada dirumah sakit tersebut untuk menjaga pasien rawat inap selaku keluarga pasien selama beberapa hari. Peneliti melihat beberapa pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit masih belum dikategorikan sebagai bentuk pelayanan yang prima seperti dokter yang menangani pasien masih sering berubah-ubah tidak menentu terhadap satu dokter padahal saat penandatanganan dokumen perawatan tertulis satu nama dokter ahli, lalu pada saat pemeriksaannya juga tidak tetap terkadang pagi terkadang juga tengah malam. Hal ini juga menunjukkan tidak konsistennya perilaku petugas dengan prosedur yang telah ada.

Berdasarkan penjelasan terkait latar belakang diatas maka peneliti mengambil kesimpulan dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Integritas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Dr.Sumantri Parepare”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah terkait integritas pelayanan publik terbagi dalam tiga cakupan yaitu :

1. Bagaimana Visi, perilaku dan tindakan pelayanan di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare
2. Bagaimana pelayanan Adil dan responsif di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare
3. Bagaimana bentuk kompeten dan bertanggung jawab petugas pelayanan di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare.

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan integritas pelayanan publik dalam tiga cakupan yaitu :

1. Untuk mengetahui bentuk Visi, perilaku dan tindakan pelayanan di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui bentuk pelayanan Adil dan responsif di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare.
3. Untuk mengetahui bentuk kompeten dan bertanggung jawab petugas pelayanan di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Sebagai sarana untuk meningkatkan wawasan pada bidang keilmuan khususnya dalam kajian integritas Pelayanan Publik dan Pengembangan Ilmu Administrasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat bermanfaat bagi peneliti berikutnya yang akan meneliti dalam bidang yang sama.
- b. Untuk memberikan masukan kepada Rumah Sakit Dr.Sumantri guna meningkatkan pelayanan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Integritas

II.1.1 Definisi Integritas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2016) Integritas ialah Istilah “integritas” (*noun*) diartikan sebagai sifat atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh agar memiliki potensi dan kemampuan untuk memancarkan kewibawaan dan kejujuran kata, *Integer* kata sifat (penuh atau utuh) dari bahasa Latin adalah tempat asal kata "integritas". Integritas juga merupakan keadaan yang dihasilkan dari memiliki kebajikan batin seperti kejujuran dan kejujuran moral, Sukarna (2018).

Sukarna (2018) berpendapat bahwa loyalitas dan komitmen adalah dua definisi dari integritas. Komitmen adalah janji yang dibuat untuk diri sendiri atau orang lain dan ditunjukkan melalui perilaku seseorang. Sehingga bisa dikatakan bahwa orang yang berkomitmen adalah orang yang mampu menepati janjinya dan mampu menepati janji itu sampai tuntas sekalipun sulit dan menuntut pengorbanan diri.

Menurut Santoso (2010), jika mengacu pada frase dasar *integer* dan *integration*, maka integritas dapat dilihat sebagai berbicara secara utuh dan totalitas. Integritas sering dipandang sebagai kombinasi dari ide, tindakan, dan kata-kata. Menurut Covey (2004), integritas adalah keuletan yang tak tergoyahkan yang dengannya seseorang menjunjung tinggi cita-cita dan keyakinan. Menurut Waitley (1996), integritas berarti bahwa kita bertindak dengan cara yang benar secara moral, bukan karena kesopanan atau kepedulian

terhadap persetujuan orang lain. cara hidup bebas dari daya tarik sikap moral yang menggoda.

Integritas adalah konsistensi dan tekad yang tak tergoyahkan dalam mempertahankan cita-cita dan keyakinan yang tinggi. Integritas juga dapat didefinisikan sebagai kejujuran dan kebenaran yang ditunjukkan melalui tindakan sehari-hari. Bisa dikatakan bahwa integritas merupakan salah satu faktor yang menentukan peradaban dan keagungan suatu negara karena dengan adanya integritas dalam diri seseorang akan menjamin adanya tatanan sosial yang sehat.

Menurut Paine (1994), integritas tidak ada hubungannya dengan lingkungan atau budaya; itu adalah standar moral dan etika seseorang. gagasan integritas terhubung dengan hati nurani seseorang, tanggung jawab moral, komitmen moral, dan konsistensi moral.

Tiga aspek, yaitu kejujuran, konsistensi, dan keberanian, menjadi gagasan integritas dalam *Executive Brain Assessment (EBA)*, sebuah tes yang dirancang untuk mengetahui potensi otak yang mendasari kemampuan sumber daya manusia. Integritas ditandai dengan kejujuran, yang menunjukkan pandangan empatik, keengganan untuk segera menyalahkan orang lain, dan kerendahan hati. Komponen konsistensi menyoroti aktivitas yang menunjukkan pengekangan emosional, tanggung jawab, dan perhatian umum. Kemampuan menegakkan keberanian secara terbuka dan percaya diri merupakan tanda memiliki integritas (Prawani, 2013).

Gostick dan Telford (2003), mengutarakan sepuluh karakteristik yang secara konsisten diperlihatkan oleh orang yang memiliki integritas, yaitu:

- a. Menyadari bahwa hal-hal kecil itu penting.

- b. Menemukan yang benar saat orang lain hanya melihat warna abu-abu.
- c. Bertanggung jawab.
- d. Menepati janji.
- e. Menciptakan budaya kepercayaan.
- f. Peduli terhadap kebaikan yang lebih besar.
- g. Jujur namun rendah hati.
- h. Bertindak seolah-olah sedang diawasi.
- i. Mempekerjakan integritas.
- j. Konsisten

II.1.2 Integritas Pelayanan Publik

Integritas, yang berasal dari kata bahasa Inggris "*integration*" yang berarti "kesempurnaan" atau "keutuhan", yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Jacobs (2004), konsistensi moral, integritas pribadi, dan perilaku etis merupakan fondasi dari integritas. Menurut Edyanto (2013), integritas adalah kualitas seseorang yang menampilkan kejujuran, kehati-hatian, dan rasa urgensi saat menyelesaikan tugas. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa seseorang yang berintegritas adalah seseorang yang teguh pada prinsip-prinsipnya dan berkomitmen untuk menjunjungnya, serta seseorang yang bersedia dipercaya dan menjalani kehidupannya sesuai dengan prinsip-prinsip moral (Keraf, 2010).

Kesetiaan berbentuk integritas, yaitu komitmen untuk menegakkan standar dan cita-cita moral yang fundamental. Integritas bukan sekedar bertindak sesuai dengan prinsip atau nilai, melainkan dengan prinsip atau nilai objektif yang dapat dibenarkan secara moral (Redjeki & Hardiansyah, 2013). Prinsip

moral adalah norma, yaitu aturan moral yang menasihati atau melarang seseorang melakukan sesuatu. Selanjutnya, integritas bukan hanya tentang kata-kata, tetapi bagaimana bertindak sesuai dengan prinsip dan nilai moral yang universal dan rasional.

Integritas dapat didefinisikan sebagai konsistensi tindakan yang sesuai dengan kebijakan dan kode etik organisasi. Sehingga perbuatan yang konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai yang ada merupakan sikap dan tindakan yang baik dan bisa dikatakan berintegritas. Tentunya dalam prakteknya sebagai seorang birokrat pelayan publik, konsistensi Tindakan ini harus dibarengi dengan transparansi, akuntabel, bertanggung jawab dan independent. Menurut Simpson (1960) dalam Haryatmoko (2011:72), Integritas berasal dari kata *integer* dalam bahasa Latin sebagai tidak rusak, murni, utuh, jujur, dapat diandalkan, dan dapat diandalkan. Integritas juga mengacu pada memiliki keyakinan moral yang kuat dan sikap yang melarang korupsi dan perilaku asusila lainnya.

Integritas merupakan salah satu komponen dalam persamaan karakter profesionalisme. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mendapatkan kepercayaan masyarakat, pekerja harus jujur, transparan, cerdas, dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya. Ini mencegah karyawan menyalahgunakan posisinya atau menggunakan kepercayaan publik untuk keuntungan pribadi. Salwa et.al (2018).

Semakin tinggi tingkat profesionalisme dan integritas yang ditunjukkan oleh personel dalam pekerjaannya, maka semakin tinggi pula tingkat pelayanan yang dihasilkan. Sebuah perusahaan ingin meningkatkan integritas tenaga kerjanya untuk meningkatkan kualitas layanannya. Oleh karena itu, diperlukan suatu kesepakatan untuk menjaga komitmen, bertanggung jawab, bijaksana, dan

profesional, serta patuh kepada pimpinan, serta memperhatikan beban kerja dan kualitas pekerjaan, membangun kerjasama, sigap, dan mengikuti prosedur kerja (Darmawan, 2013).

Kejujuran, ketaatan pada aturan, keterampilan kolaborasi, dan komitmen kepada masyarakat merupakan indikasi integritas pegawai pemerintah dalam penyampaian layanan mereka. Memahami etika dan moralitas seringkali merupakan langkah terakhir dalam membangun integritas. Menghormati pedoman teknis organisasi dan standar moral adalah kebutuhan untuk memiliki integritas. Integritas mewakili sifat berdasarkan kepercayaan publik dan menciptakan institusi yang diselesaikan dalam pengambilan keputusannya. Mampu bertanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya dan memungkinkan kinerja pegawai ditentukan oleh integritas mereka semua diperlukan untuk menjaga integritas di sektor publik. Oleh karena itu, kinerja terbaik organisasi pelayanan publik di tempat kerja mungkin mengungkapkan kejujuran karyawan. (Salwa et al, 2018).

Menurut Kusumawati (2019) Integritas publik biasanya dihubungkan dengan tiga kemampuan, yaitu:

- a. Dapat menepati janji dan dapat berkomitmen yang sesuai dengan pelayanan publik.
- b. Dapat terbuka dan mengarahkan visi sesuai dengan realita
- c. Dapat mengidentifikasi masalah yang timbul sehingga mampu menyelesaikan sesuatu yang bermasalah dan dapat memutuskan serta mengambil keputusan dengan tepat.

Integritas memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik karena setiap orang dapat membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan

oleh karyawan perusahaan swasta dan pegawai pemerintah. Masih ada kesenjangan meskipun faktanya berbagai hal mempengaruhinya. Integritas jauh lebih penting daripada faktor lain yang mungkin mendukung pelayanan publik. Seperti dalam hal ini, sebegus apapun infrastruktur pendukung, tidak akan ada artinya jika pegawainya kurang berintegritas (Septiawan, 2020).

Menurut Mochtar dan Halili (2009). Ada 6 cakupan integritas yaitu:

- a. Mengakui pentingnya sebuah kejujuran
- b. Terdorong melakukan tindakan yang jujur yang tidak sejalan dengan aturan etika, hukum dan peraturan
- c. Kata dan perbuatan yang sejalan dan dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Berperilaku yang jujur yang merupakan harapan masyarakat
- e. Dapat memafakan kesalahan orang lain dan menghormati perbedaan pandangan, tetapi anti terhadap kecurangan dan pelanggaran.
- f. Dapat berkomitmen dan menebar inspirasi untuk kehidupan yang lebih baik.

Etika publik menuntut agar pegawai negeri berperilaku terhormat saat memberikan layanan publik, integritas adalah komponen kunci dalam memahami etika publik. Sifat bertindak dengan cara yang konsisten dengan prinsip dan nilai moral yang dianut oleh anggota organisasi dan masyarakat dikenal sebagai integritas publik. Sehingga penyediaan layanan publik yang lebih berkualitas dimungkinkan melalui kepatuhan.

Menurut Haryatmoko (2011) terkait integritas publik dapat dikaitkan dengan 3 kemampuan, yaitu:

1. Mampu memenuhi janji dan kewajiban yang selaras dengan pelayanan publik.

2. Selalu bersikap jujur yang berorientasi terhadap makna yang mampu menjani hidup sesuai dengan aturan hidupnya
3. Dapat mengenali tanda-tanda zaman sehingga mampu mengambil sikap yang baik dengan mampu menciptakan keputusan yang tepat karena sejatinya integritas publik bukan hanya sebatas praktik korupsi namun lebih dari itu.

Ketika dihadapkan pada keputusan sulit yang harus diambil tetapi juga menyelesaikan masalah yang sudah ada, integritas publik yang baik ditunjukkan dengan mengesampingkan kepentingan pribadi atau kelompok. Fleisman mendefinisikan integritas sebagai kejujuran dan kesungguhan untuk melakukan apa yang benar dan adil dalam setiap skenario untuk membantunya meningkatkan penilaian dan tindakannya dalam konteks pelayanan publik, sebagaimana dinyatakan dalam Haryatmoko (2011: 73).

Menurut Haryatmoko (2011) cara mengukur integritas publik terungkap dalam, yaitu :

- a. Visi, perilaku dan tindakan sesuai dengan nilai-nilai atau standar etika, artinya jujur dan sepenuh hati menjalankan pelayanan publik.
- b. Bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik.
- c. Kompeten untuk menepati janji dan kewajiban terhadap tanggung jawab jabatannya demi kepentingan publik karena menghormati hak-hak warga negara.

Sesuai dengan tiga indikator atau cara untuk mengukur integritas pegawai dalam memberikan pelayanan publik, dilihat bahwa integritas para pegawai dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan atau masyarakat karena integritas merupakan bentuk tindakan atau perilaku

apakah petugas pelayanan berkomitmen atau tidak dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik setiap instansi tentu saja sudah memiliki *Standard Operational Prosedure* (SOP) yang menjadi pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik, hal tersebut yang mendasari keinginan dan harapan yang akan dicapai dalam konteks pelayanan publik yang berintegritas, atau biasa dikatakan visi pelayanan ini sifatnya formal, tetapi aspek etika yang umum dalam pelayanan publik yang tidak serta merta diabaikan hanya karena adanya aspek prosedural formal yaitu senyum, salam, sapa, ramah dan melayani dengan jujur serta penuh ketulusan merupakan etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada publik. Karena sejatinya etika adalah sebuah bentuk penilaian baik dan buruk yang mana dapat membentuk integritas.

Bersikap adil dan responsif merupakan aspek bagian untuk melihat integritas petugas dalam memberikan pelayanan publik karena sifat dari pelayanan publik yang berlaku untuk semua warga artinya adanya persamaan hak dan senantiasa bersikap konsisten untuk menyamakan segala bentuk pelayanan kepada siapapun artinya tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi masyarakat yang ingin dilayani. Begitupun dengan mampunya petugas pelayanan untuk dapat memahami harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat yang luas

Dalam pelayanan publik peran petugas yang kompeten dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan karena peranan dari petugas untuk melakukan sesuatu secara memadai serta dapat menyelesaikan permasalahan dibidangnya merupakan kunci utama melihat integritasnya seperti petugas menepati janji kepada masyarakat dan bertanggung jawab terhadap jabatannya.

Pejabat yang menjunjung tinggi tanggung jawabnya dengan integritas selalu memperhatikan kepentingan publik dalam mengelola uang, aset, dan sumber daya negara. Dengan demikian, adanya integritas publik memungkinkan terciptanya layanan yang dapat memuaskan keinginan dan keinginan masyarakat dengan melindungi otoritas publik dari konflik kepentingan dan korupsi.

Menurut Kolthoff (2007) ada tiga cara untuk melihat integritas pelayanan publik, yaitu:

- a. Mempunyai keinginan memperjuangkan suatu nilai untuk responsif terhadap kebutuhan masyarakat luas dalam pelayanan public.
- b. Bersikap konsisten untuk selalu jujur mencapai kesejahteraan bersama dengan selarasnya perkataan dan perbuatan.
- c. Dapat bertanggung jawab terhadap masalah dan kebutuhan public.

Ketika pemerintah mampu memberikan perbaikan terkait pelayanan publik berarti integritas publik sudah dikatakan berhasil karena pemerintah telah berhasil berkomitmen sebagai pemberi layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Mutiarin (2012), integritas pelayanan publik mengacu pada komitmen pemerintah untuk bertindak sebagai penyedia layanan utama masyarakat dengan menjunjung tinggi moralitas dan integritas guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang unggul dan beretika.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2020 tentang pembangunan integritas pegawai Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa pembangunan integritas Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) diukur dari:

- a. Kejujuran
- b. Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan
- c. Kemampuan bekerja sama
- d. Pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan negara.

Integritas sering didefinisikan pada tingkat individu sebagai suatu pengertian yang mencerminkan kesanggupan dan kemampuan mengelola kualitas yang dimiliki seseorang dalam perilaku dan tindakannya. Selain itu, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan, yang menyatakan bahwa integritas merupakan salah satu komponen kompetensi pegawai yang sangat menentukan, maka kualitas pribadi ASN yang berintegritas dioperasionalkan dalam bentuk kompetensi sebagai pegawai. . Integritas pegawai adalah kompetensi yang diartikan sebagai perilaku yang konsisten sesuai dengan nilai, norma, dan/atau etika organisasi; jujur dalam interaksi dengan atasan, rekan kerja, bawahan langsung, dan pemangku kepentingan; memiliki kemampuan untuk membina lingkungan dengan standar etika yang tinggi; dan bertanggung jawab atas tindakan atau keputusan.

II.2 Etika Pelayanan Publik

Moral berasal dari kata Latin *mos* yang berarti cara hidup atau kebiasaan, sedangkan etika berasal dari kata Yunani *ethos* yang berarti kebiasaan atau watak. Norma diterjemahkan sebagai aturan atau peraturan dalam bahasa Inggris dari bahasa Latin *norma* (sudut atau ukuran), (Bisri dan Asmoro, 2019). Norma digunakan untuk menggambarkan, mengarahkan, dan mengukur perilaku yang dapat diterima pada manusia serta untuk mengukur dan mengevaluasi perilaku yang sebenarnya. Sementara moralitas memiliki konotasi yang lebih

khusus sebagai komponen etika, moral mengacu pada tindakan spontan seperti kasih sayang, kemurahan hati, dan kemurahan hati yang semuanya tidak tercakup oleh aturan hukum.

Fokus moralitas adalah pada aturan dan prinsip yang amoral dan tidak terbatas. Orang yang melanggar komitmen mungkin dianggap tidak dapat diandalkan atau tidak etis, tetapi ini tidak sama dengan perilaku tidak bermoral; sebaliknya, pelayanan publik yang diskriminatif disebut sebagai kegiatan asusila (Maani, 2010).

Dalam bidang pelayanan publik, etika disebut sebagai "*professional standards*" (kode etik) atau "*right rules of conduct*" yang harus dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Ini juga dicirikan sebagai filosofi moral atau nilai. Kode etik menetapkan perilaku, sikap, dan tindakan yang harus ditunjukkan atau dihindari oleh penyedia layanan (Denhardt, 1988).

Kode etik tidak hanya dibaca, tetapi juga dipatuhi saat melakukan pekerjaan; tingkat kepatuhan dinilai setelah upaya evaluasi dan perbaikan dilakukan melalui konsensus. Dedikasi terhadap kemajuan etika ini perlu ditunjukkan agar semakin banyak orang yang percaya bahwa birokrasi publik benar-benar bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas pelayanan publiknya.

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Gie (2006), yang mana bisa dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Bersikap jujur, berkata benar, tidak menipu, mencuri dan mencurangi orang lain sehingga dapat dipercaya.
2. Integritas dengan mempunyai prinsip, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua.

3. Mampu memgang janji yang telah dibuat kemudian menepatinya dan tidak lari dari perjanjian yang telah dibuat.
4. Setia terhadap apa yang dimilikinya dan mempertahankannya
5. Dapat bersikap adil dengan tidak membeda-bdakan orang lain, menghargai perbedaan dan befikir terbuka
6. Mengutamakan kesejahteraan orang lain dalam konteks penerima layanan
7. Dapat menjaga kehormatan orang lain dengan tidak mengusiknya
8. Berkewarganegaraan dengan baik, bertanggung jawab terhadap perbuatan, dan mengedepankan keputusan bersama.
9. Meningkatkan kualitas pelayanan

II.3 Standar Kerja

Saat bekerja, kode etik tidak hanya dibaca tetapi juga diikuti; tingkat kesesuaian kemudian dievaluasi setelah penilaian dan upaya perbaikan dilakukan melalui konsensus. Untuk meyakinkan lebih banyak orang bahwa birokrasi publik sebenarnya bertugas menjalankan kewajiban pelayanan publiknya, perlu untuk secara konsisten menunjukkan komitmen terhadap kemajuan etika ini. atau

Standard Operational Prosedur menurut Atmoko (2011) adalah acuan pedoman yang digunakan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat evaluasi kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, tata kerja , dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Standar kerja menurut Ruky (2011) adalah standar hasil kerja. Hasil kerja standar sering diimplementasikan sebagai tujuan atau target yang harus

dipenuhi untuk jangka waktu tertentu. Tujuan dan sasaran, dua faktor yang menentukan standar kerja, adalah standar dan tolok ukur yang realistis, bukan ukuran yang sempurna. Realistis memperhitungkan lingkungan sehingga personel dapat mencapai tujuan bisnis. Sekalipun persyaratan kinerja harus didefinisikan secara realistis, masih banyak kendala yang harus diatasi. Ini berupaya membantu pekerja belajar dengan cara yang produktif.

Standar kerja adalah seperangkat standar yang digunakan sebagai pembanding atau tolok ukur untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu tugas. Menurut beberapa pandangan yang dikemukakan di atas mengenai pengertian standar kerja, standar kerja adalah seperangkat standar yang digunakan sebagai pembanding atau tolok ukur untuk menilai berhasil atau tidaknya seorang pegawai atau pekerjaan dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam konteks pelayanan publik tentunya juga memiliki Standar kerja dalam memastikan terselenggaranya pekerjaan dengan baik. Standar kerja pelayanan publik adalah panduan dan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara efektif, efisien, dan adil. Standar kerja ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalkan kesalahan, dan menjaga kepuasan masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan ada ukuran yang harus ditaati oleh pemberi layanan yang biasa dikenal dengan standar layanan publik. Menurut Zainal (2015), standar pelayanan publik meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan,
- 2) Waktu penyelesaian.
- 3) Biaya pelayanan,
- 4) Produk pelayanan,

- 5) Sarana dan prasarana, dan
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Terwujudnya pelayanan prima juga didukung oleh variabel lain seperti kesadaran, regulasi, organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kompetensi dan keterampilan pegawai, serta sarana dan prasarana yang memadai.

II.4 Efektivitas Kerja

Efektivitas ialah yang mengacu pada sejauh mana sesuatu telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah dicapai, merupakan gagasan yang sangat penting dalam organisasi karena dapat mencirikan apakah organisasi efektif dalam mencapai tujuannya. Efektivitas sering dikaitkan dengan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan atau membandingkan hasil aktual dengan hasil yang ideal. Efektivitas diukur dengan hasil dari proses yang menghasilkan keluaran yang dapat diamati.

Efektivitas kerja adalah penyelesaian tugas tepat waktu, yang telah didefinisikan dalam arti bahwa suatu pekerjaan dilaksanakan dengan baik atau tidak sangat bergantung pada seberapa baik penyelesaiannya, bagaimana pelaksanaannya, dan berapa banyak uang yang dihabiskan untuk itu. (Siagian 2003).

Menurut Handoko (2013), yang dimaksud dengan efektifitas adalah melakukan pekerjaan dengan benar (*doing the right thing*). Efektivitas merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau lembaga karena proses pencapaian suatu tujuan atau sasaran sangat dipengaruhi oleh apakah karyawan dalam perusahaan bekerja secara efektif atau tidak. Efisiensi adalah melakukan tugas dengan benar (*doing the proper things*).

Menurut Hasibuan (2003), jumlah kerja yang dihasilkan dalam keadaan normal berfungsi sebagai ukuran seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan. Kuantitas pekerjaan yang dibutuhkan karyawan dan lingkungan kerja keduanya dapat digunakan untuk menunjukkan hal ini. Setiap bisnis berusaha untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerjanya. Oleh karena itu, perusahaan selalu berupaya agar setiap karyawannya memiliki semangat kerja yang tinggi; kualitas kerja adalah sikap yang ditunjukkan oleh pegawai berupa hasil kerja berupa kerapian, ketelitian, dan hubungan antar hasil; pemanfaatan waktu adalah penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat waktu.

Efektivitas kerja dalam pelayanan publik adalah kemampuan memberikan pelayanan yang berdaya guna, tanggap, bermutu, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Efektivitas kerja ini sangat penting dalam memastikan pemerintah dan lembaga layanan publik dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja menurut Richard (1980) dalam Sanjaya dan Mardika (2022) ialah :

1. Karakteristik Organisasi

Ciri-ciri organisasi ini termasuk struktur dan teknologi organisasi, yang dapat memiliki berbagai efek pada area efektivitas tertentu. Struktur mengacu pada hubungan yang agak tepat antara campuran sumber daya manusia dan bagaimana hal itu ada dalam organisasi.

2. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan internal dan eksternal keduanya telah diidentifikasi memiliki dampak terhadap efektivitas; Namun, sejauh mana variabel

kunci tertentu—yaitu, sejauh mana kondisi lingkungan dapat diprediksi, sejauh mana kondisi lingkungan dapat dirasakan secara akurat, dan sejauh mana rasionalisme organisasi hadir—tampak memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan hubungan organisasi lingkungan. Ketiga elemen ini berdampak pada seberapa baik organisasi merespon perubahan lingkungan.

3. Karakteristik pekerja

Karena tindakan mereka pada akhirnya akan membantu atau menghambat pencapaian tujuan organisasi, anggota organisasi benar-benar merupakan variabel yang berpengaruh paling signifikan. Perilaku karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan karena karyawan adalah sumber daya yang terkait erat dengan pengelolaan semua sumber daya lainnya dalam bisnis.

4. Karakteristik kebijaksanaan dan praktek manajemen

Fungsi manajemen dalam mengkoordinasikan orang dan proses untuk kinerja organisasi semakin sulit karena proses teknologi semakin rumit dan perubahan lingkungan.

II.5 Konsep Pelayanan Publik

II.5.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Sinambela (2010) pelayanan ialah kata “layan”, yang berarti membantu dan menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain untuk tindakan melayani, merupakan akar dari frasa tersebut. Secara umum, setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan secara harfiah, pelayanan dan keberadaan manusia tidak dapat dipisahkan. Selain itu, menurut Moenir (2006),

pelayanan adalah metode pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain.

Menurut Hasibuan (2019) dalam Sawir (2020), pelayanan adalah kegiatan yang melibatkan pemberian pelayanan dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik dilakukan dengan cara yang santun dan sesuai dengan etika yang baik agar memenuhi persyaratan dan memuaskan orang yang menerimanya. Selain itu, Lukman (2000:8) dalam Sawir (2020), yang mengatakan bahwa pelayanan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan yang dilakukan oleh suatu kelompok atau unit yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait langsung dengan produk.

Definisi layanan berikut dikemukakan oleh Ratminto (2005:2) dalam Sawir (2020), yang menyatakan bahwa layanan adalah kumpulan tindakan tidak terdeteksi yang terjadi sebagai akibat interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan atau hak lain yang diberikan oleh penyedia layanan dan dirancang untuk mengatasi masalah pelanggan sebagai pengguna layanan.

Dalam arti lain, pelayanan pada dasarnya adalah urutan tindakan yang diambil sebagai bagian dari proses yang teratur dan berkelanjutan yang meliputi organisasi dalam masyarakat, menurut Moenir (1995: 27) dalam Sawir (2020). Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa definisi pelayanan adalah bahwa pelayanan adalah sekumpulan tindakan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima pelayanan dan penyedia pelayanan dengan menggunakan alat-alat yang berbentuk organisasi atau lembaga perusahaan.

II.5.2 Pelayanan Publik

Menurut Irsan (2012:9) dalam Sawir (2020), pelayanan publik sebagai cara memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi

dengan tetap berpegang pada norma atau proses primer yang telah dibuat. sehingga birokrasi pemerintahan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Lebih lanjut (Moenir 2001:13) dalam (Sawir 2020:87) Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan pertimbangan material dengan menggunakan sistem, proses, dan teknik tertentu dalam upaya memperjuangkan hak dan kepentingan masyarakat. orang lain. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk merencanakan layanan yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah yang diinginkan atau dibutuhkan oleh publik, serta bagaimana memberi tahu publik dengan benar tentang pilihan mereka dan cara mengaksesnya.

Pelayanan publik (*public service*) adalah salah satu cara mesin sipil negara menjalankan peran gandanya melayani negara dan masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2000), menetapkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga Pemerintah di tingkat federal, negara bagian, dan lokal serta di dalam Badan Usaha Milik Negara/Daerah, baik dalam rangka upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pemberlakuan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Keputusan KemenPAN-RB Nomor 81 Tahun 1993, yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah semua jenis kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan persyaratan hukum dan peraturan.

Pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Batinggi (1998) dalam Sawir (2020), adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau masyarakat umum yang beragam. Oleh karena itu, karena menafkahi masyarakat merupakan hak setiap warga negara, maka pemerintah wajib melakukannya. Sejalan dengan prinsip atau praktik dasar yang telah ditetapkan, pelayanan publik menurut Kurniawan (2005) adalah penyediaan layanan (melayani) kebutuhan individu lain atau masyarakat umum yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut. Handayaniingrat (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah atau swasta, dengan atau tanpa imbalan, agar sesuai dengan kebutuhan dan/atau kepentingannya.

Definisi pelayanan publik didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. dan peraturan. Selain sebagai abdi negara, pelayanan publik merupakan salah satu cara aparatur negara menjalankan perannya sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala jenis upaya yang dilakukan oleh organisasi pemerintah pada pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau daerah berupa barang atau jasa, baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka menempatkan memberlakukan ketentuan perundang-undangan.

II.5.3 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua bentuk, menurut Mahmudi (2005) mengkategorikan bentuk pelayanan yaitu, pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, diantaranya sebagai berikut:

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

1. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar masyarakat, sehingga menjadi hak yang dijamin oleh konstitusi setiap orang. Setiap bangsa setuju bahwa berinvestasi dalam kesehatan seseorang adalah cara terbaik untuk membangun kekayaan. Konsekuensinya, peningkatan pelayanan kesehatan pada hakekatnya merupakan investasi sumber daya manusia yang bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang berhasil (*welfare society*). Salah satu penyebab kemiskinan adalah kondisi kesehatan yang buruk. Hal ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa kesehatan masyarakat yang buruk akan menghasilkan produksi yang buruk. penurunan produktivitas mengakibatkan penurunan pendapatan. Kemiskinan disebabkan oleh rendahnya pendapatan. Pada gilirannya, kemiskinan ini menghalangi seseorang untuk menerima pendidikan yang layak, serta dari biaya pemeliharaan dan pengobatan. Kesehatan harus menjadi prioritas utama pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik karena merupakan komponen kunci kesejahteraan masyarakat yang ingin dicapai oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus dilakukan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan bermutu tinggi agar pemerintah dapat menjamin hak rakyat atas kesehatan (*right to health*).

2. Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar adalah jenis lain dari pelayanan dasar. Pendidikan adalah jenis investasi sumber daya manusia, seperti halnya perawatan kesehatan. Sejauh mana pemerintah memprioritaskan pendidikan warganya akan berdampak signifikan pada masa depan negara tersebut. Pendidikan dasar merupakan bekal pendidikan masyarakat yang paling mendasar. Di dunia yang sempurna, orang tua tidak perlu mampu menyekolahkan anak mereka karena pemerintah akan mendukung penuh pendidikan dasar. Semua anak harus memiliki akses ke pendidikan, menurut pemerintah. Hal ini menuntut pengeluaran yang besar untuk pendidikan. Amandemen UUD 1945 telah mengamanatkan bahwa untuk memenuhi anggaran tersebut, pengalokasian anggaran pendidikan harus benar-benar merupakan investasi jangka panjang yang lebih panjangnya panjang pula.

3. Bahan Kebutuhan Dasar

Pemerintah wajib menyediakan pelayanan untuk kebutuhan mendasar lainnya, seperti kebutuhan pokok, selain kesehatan dan pendidikan.

b. Pelayanan Umum

Peran pemerintah yang utama ialah memberikan pelayanan umum kepada publik yaitu :

- a) Pelayanan administrative
- b) Pelayanan barang
- c) Pelayanan jasa.

Pada hakikatnya pelayanan publik memenuhi kebutuhan masyarakat; Oleh karena itu, selain mengetahui bagaimana kategori pelayanan, masyarakat

juga harus mengetahui banyak kategori pelayanan publik, yang menurut Lembaga Administrasi Negara (1961) antara lain sebagai berikut:

- 1) Pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan fungsi pemerintahan umum meliputi KTP, SIM, pajak, perijinan, dan pelayanan keimigrasian.
- 2) Pelayanan utilitas merupakan pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat, pelayanan listrik air, telepon dan transportasi local.
- 3) Pelayanan pembangunan adalah bagian dari pengabdian kepada masyarakat yang menyangkut penyediaan prasarana dan sarana untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan tugas kemasyarakatannya. Bantuan ini meliputi penyediaan pelabuhan, jalan, dan infrastruktur lainnya.
- 4) Penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan yang terjangkau adalah contoh pelayanan yang memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat akan sandang, pangan, dan penginapan.
- 5) Pengabdian kepada masyarakat adalah suatu bentuk pengabdian yang berdasarkan arti dan sifatnya, menekankan pada usaha-usaha sosial seperti kesehatan, pendidikan, pekerjaan, penjara, panti asuhan, dan lembaga sejenis lainnya.

II.5.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2003), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Penyedia jasa adalah mereka yang mampu menawarkan jasa tertentu kepada masyarakat umum sebagai pelanggan, baik berupa barang maupun jasa.

2. Penerima jasa, atau perorangan yang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa sebagai pelanggan atau klien.
3. Jenis layanan merupakan layanan yang bisa diberikan oleh pihak pemberi layanan yang membutuhkan layanan
4. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat ditawarkan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
5. Kepuasan pelanggan Dalam menjalankan tugasnya, penyedia jasa harus mengutamakan kepuasan pelanggannya. Kualitas layanan yang diterima pelanggan berkorelasi dengan kesenangan mereka.

II.5.5 Asas-asas Pelayanan Publik

Pada hakikatnya pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disamping itu perlunya juga memberikan kepuasan bagi para pelanggan dalam memberikan pelayanan sehingga dalam penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan yang harus diperhatikan oleh instansi maupun birokrat yang menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi ialah terbuka, sederhana, dan tersedia bagi siapa saja yang membutuhkannya, dan dijelaskan secara tepat dan sederhana.
- b. Tanggung jawab. dapat dipertimbangkan sesuai dengan aturan hukum.
- c. Dibatasi. Dengan berpegang pada konsep efektifitas dan efisiensi, pelayanan diberikan sesuai dengan kemampuan penyedia dan penerima.
- d. interaktif. Masyarakat dilibatkan dalam proses pelayanan publik dengan melihat apa yang menjadi keinginan dan kebutuhannya

- e. memberikan hak dan kedudukan yang sama bagi setiap masyarakat tanpa memandang status ekonomi, jenis kelamin, golongan, ras serta suku.
- f. Dalam proses pelayanan publik pemberi layanan dan penerima layanan harus sama-sama dihormati haknya.

II.5.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan prima yang dilakukan pemerintah atau organisasi publik tentunya dalam pelaksanaannya selalu memegang prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Adapun menurut Surjadi (2009:65-66) mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, atau kenyataan bahwa kebijakan pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah dipraktekkan.
2. Kejelasan persyaratan administratif dan teknis pelayanan publik, unit kerja dan otoritas yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dan menangani permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, atau kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan menyelesaikannya dalam waktu tertentu.
4. Ketepatan, yaitu penyampaian barang pelayanan publik yang tepat, halal, dan tepat waktu.
5. Tidak membeda-bedakan, yaitu tidak membeda-bedakan berdasarkan kedudukan ekonomi, jenis kelamin, golongan, warna kulit, atau golongan lainnya.
6. Bertanggung jawab. Penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau masalah yang timbul dari penyelenggaraan pelayanan

publik menjadi tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk.

7. Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, atau kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Aksesibilitas, meliputi tempat dan wilayah serta fasilitas pelayanan yang layak dan mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan telekomunikasi dan teknologi informasi.
9. Kejujuran
10. Kecermatan yaitu hati-hati, teliti, telaten.
11. Disiplin, santun, dan ramah. Agar penerima layanan merasa seolah-olah haknya dihormati, penyedia layanan harus disiplin, sopan dan menyenangkan, berpenampilan menarik, dan memberikan layanan dengan jujur.
12. Keamanan dan kenyamanan, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dan barang dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum kepada penggunanya.

II.5.7 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik tentunya harus memiliki standar pelayanan untuk memastikan bahwa penyelenggara pelayanan memenuhi kewajibannya dan menjalankan perannya dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan atau masyarakat pengguna pelayanan. Standar layanan adalah seperangkat aturan yang harus diikuti oleh penyedia layanan dalam memberikan layanan publik. Masyarakat juga dapat memanfaatkan standar pelayanan untuk memantau efektivitas dan kualitas penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu, sangat penting bahwa standar layanan dibuat dan ditetapkan sejalan dengan sifat, jenis, dan fitur layanan yang ditawarkan, sementara juga mempertimbangkan tuntutan dan faktor lingkungan. Masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya terlibat dalam pengembangan dan perumusan standar layanan untuk mempertimbangkan rekomendasi dan komentar yang dapat meningkatkan kesadaran dan menginspirasi dedikasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

II.6 Konsep Pelayanan Prima

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 81 Tahun 1993 dalam Setijaningrum (2009), menetapkan bahwa pelayanan prima adalah, memberikan layanan pelanggan yang prima membutuhkan keterampilan, kemauan, dan ketulusan yang profesional. Pelayanan prima adalah pelayanan yang melebihi pelayanan terbaik lainnya dalam hal kepuasan dan diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta instansi pemerintah pusat dan daerah, guna memenuhi

kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ungkapan "pelayanan prima" secara harfiah diterjemahkan menjadi "pelayanan terbaik atau sangat baik", sehingga "pelayanan prima" adalah terjemahan dari ungkapan tersebut. Karena operasi layanan mematuhi kriteria layanan yang relevan, itu disebut sebagai layanan terbaik. Namun dalam pengertian pelayanan yang luar biasa, tidak hanya dipusatkan pada memberikan kesenangan pelanggan, tetapi lebih dari itu, dapat merespon keinginan masyarakat sebagai konsumen untuk menghasilkan citra yang baik dari pelanggan yang dilayani. Pelayanan prima tentu saja harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, dapat diandalkan, dan kompeten yang selalu dapat menghasilkan taktik penyampaian layanan yang baru dan efektif.

Menurut Swastika (2006) dalam Kurnia (2014:2) mengemukakan bahwa Tiga komponen kunci membentuk layanan prima: pola pikir yang berfokus pada penyediaan layanan pelanggan yang sangat baik, upaya untuk memberikan layanan sebaik mungkin, dan keinginan untuk menyenangkan konsumen dengan mematuhi seperangkat standar layanan. Sedangkan Barata (2011) mengungkapkan bahwa Dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin, masyarakat dianggap sebagai klien, sehingga memudahkan mereka untuk memenuhi tuntutan dan merasa puas, yang mendorong mereka untuk tetap setia pada perusahaan.

Dalam pengembangan dan pelaksanaan pelayanan prima agar dapat berhasil tentunya tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya seperti yang dikemukakan oleh (Barata, 2011) terkait konsep

pelayanan prima, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*)

a. Sikap (*attitude*)

Saat berhadapan dengan konsumen, penting untuk menekankan perilaku tertentu, seperti berpenampilan rapi, berpikir positif, mengonsumsi makanan seimbang, dan menunjukkan rasa hormat.

b. Perhatian (*attention*)

Pertimbangan penuh untuk pelanggan melibatkan perhatian yang cermat terhadap keinginan dan kebutuhan mereka serta saran dan kritik mereka. Ini memerlukan mendengarkan apa yang mereka katakan dan menganggapnya serius, serta memperhatikan apa yang mereka lakukan dan bagaimana mereka berperilaku.

c. Tindakan (*rection*)

Untuk memberikan layanan kepada konsumen, sejumlah tugas khusus harus diselesaikan, seperti mencatat setiap pesanan pelanggan, mencatat kebutuhan mereka, mewujudkan keinginan tersebut, dan mengucapkan terima kasih dengan harapan mereka akan kembali.

d. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan dalam bidang pekerjaan yang dilakukan, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan hubungan masyarakat sebagai alat dalam membina hubungan di dalam dan di luar organisasi atau perusahaan, semuanya diperlukan untuk mendukung program pelayanan prima.

e. Penampilan (*appearance*)

Rasa percaya diri dan kredibilitas orang lain dapat tercermin dari penampilan seseorang, baik secara fisik maupun non fisik.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

preferensi terhadap pelanggan yang dimotivasi oleh keinginan untuk mencegah atau mengurangi kerugian atau ketidaksenangan klien.

II.7 Rumah Sakit

II.7.1 Pengertian Rumah Sakit

Hospes (tuan rumah) dan *hospitally* (keramahan) adalah kata Latin yang menjadi asal kata rumah sakit. Rumah sakit berfungsi sebagai tempat pelatihan dan pengajaran kedokteran serta sarana pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit adalah fasilitas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh atau menyeluruh dan menawarkan berbagai pelayanan, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Kesehatan RI, 2011)

Selain memberikan perawatan medis kepada orang sakit, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pengajaran klinis bagi mahasiswa kedokteran, perawat, dan anggota komunitas medis lainnya (Adisasmito, 2009). Di masa lalu, rumah sakit berfungsi sebagai organisasi kebajikan yang membantu para imigran atau orang lain yang kurang beruntung (miskin), lanjut usia, lumpuh, atau anak-anak mendapatkan pendidikan (Hartono, 2010).

Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam Adisasmito (2010) Rumah sakit adalah komponen vital dari sistem perawatan kesehatan yang lebih besar yang menawarkan layanan kuratif dan preventif, serta rawat jalan dan rawat inap, serta perawatan di rumah, Rumah sakit, menurut Alamsyah (2011),

Rumah sakit merupakan komponen penting dari sistem pelayanan kesehatan yang lengkap, yang diwujudkan melalui rencana pembangunan kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan tahun 1988 No. 159/Men-Kes/Kes/II/1988

Bab II pasal 3. Menetapkan bahwa :

- a. Rumah sakit dapat dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta.
- b. Rumah sakit pemerintah dimiliki dan diselenggarakan oleh departemen kesehatan, pemerintah daerah, ABRI, BUMN.
- c. Rumah sakit swasta dimiliki dan diselenggarakan oleh : yayasan dan badan hukum lain yang bersifat sosial.

II.7.2 Jenis – Jenis Rumah Sakit

Sesuai dengan perkembangan rumah sakit di Indonesia dan secara umum, menurut Azwar (1996), rumah sakit dapat dibedakan menjadi beberapa macam atau jenis, yaitu sebagai berikut :

1. Pemilik mengklaim bahwa ada dua jenis rumah sakit: rumah sakit umum dan rumah sakit swasta.
2. Berdasarkan filosofi, ada dua kategori rumah sakit: rumah sakit yang mencari laba dan rumah sakit nirlaba..
3. Berdasarkan jenis Ada dua kategori rumah sakit: rumah sakit biasa dan rumah sakit khusus, yang berbeda dalam layanan yang mereka tawarkan..
4. Jenis rumah sakit yang berbeda diidentifikasi berdasarkan lokasinya, termasuk rumah sakit pusat di ibu kota negara, rumah sakit provinsi jika terletak di provinsi, dan rumah sakit kabupaten jika terletak di kabupaten atau kotamadya.

5. Menurut manajemen rumah sakit, ada enam jenis rumah sakit: milik pemerintah, milik militer, milik yayasan keagamaan, milik dokter swasta, milik swasta untuk mencari keuntungan, dan rumah sakit yang dikendalikan oleh BUMN.

Jika dilihat dari kepemilikannya, rumah sakit di Indonesia terdiri dari berbagai macam, yaitu sebagai berikut :

- a. Rumah sakit pemerintah

Dua kategori rumah sakit pemerintah adalah rumah sakit pusat dan rumah sakit pemerintah daerah. Kementerian Kesehatan dan departemen lain adalah dua kategori di mana rumah sakit pemerintah pusat dibagi lagi. Departemen pertambangan, departemen keamanan dan pertanahan, dan departemen transportasi melengkapi daftar departemen. Sementara Rumah Sakit Dr. Soetomo di Surabaya dan Dr. Cipto Mangunkusumo di Jakarta adalah contohnya, Rumah Sakit Depkes adalah salah satunya.

- b. Rumah sakit swasta

Ada lima macam jenis rumah sakit di Indonesia jika dilihat berdasarkan pada tingkat kemampuannya, yaitu :

- 1) Rumah sakit kelas A

Rumah sakit dalam kategori Kelas A dapat menawarkan berbagai layanan medis ahli dan khusus. Apa yang diperlukan oleh suatu kelas Rumah sakit berfungsi sebagai fasilitas rujukan utama.

- 2) Rumah sakit kelas B

Rumah sakit Kelas B adalah rumah sakit yang hanya dapat menawarkan sejumlah kecil layanan dokteral dari spesialis dan

subspesialis. Rumah sakit di ibukota provinsi yang menerima rujukan dari tingkat kabupaten merupakan contoh rumah sakit kelas B.

3) Rumah sakit kelas C

Rumah sakit di kategori kelas C memiliki kapasitas terbatas untuk menawarkan layanan dokter spesialis. Dalam hal ini, empat jenis ahli ditawarkan, termasuk ahli bedah, penyakit dalam, pediatri, dan kebidanan dan ginekologi. Dari puskesmas, pasien dirujuk ke rumah sakit kelas C ini.

4) Rumah sakit kelas D

Rumah sakit kelas D adalah fasilitas yang sedang dalam masa transisi karena pada akhirnya akan menjadi fasilitas kelas C. Program dokter kedokteran dan gigi umum adalah satu-satunya yang ditawarkan di fasilitas kelas D ini.

5) Rumah sakit kelas E

Rumah sakit di kategori kelas E hanya menawarkan satu layanan, yaitu perawatan medis. rumah sakit ibu dan anak, atau rumah sakit jiwa.

Berdasarkan kepemilikannya, UU nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit membedakan rumah sakit di Indonesia ke dalam dua jenis, yaitu:

1. Rumah sakit publik, yakni rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah termasuk didalamnya pemerintah daerah dan badan hukum lain yang bersifat nirlaba. Yaitu meliputi :
 - a. Rumah sakit milik departemen kesehatan
 - b. Rumah sakit milik pemerintah daerah provinsi

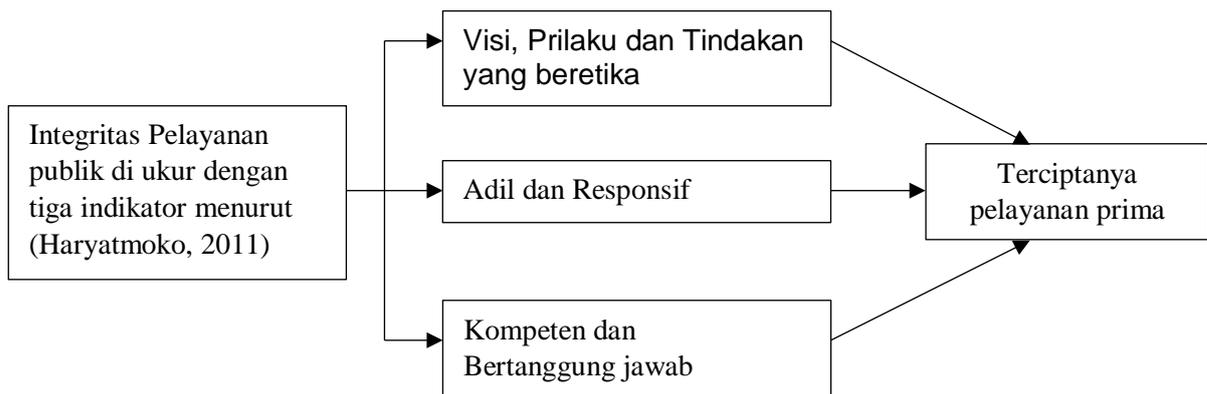
- c. Rumah sakit milik pemerintah daerah kabupaten/kota
 - d. Rumah sakit milik tentara nasional Indonesia
 - e. Rumah sakit milik kepolisian republik Indonesia
 - f. Rumah sakit milik departemen di luar departemen kesehatan
2. Rumah sakit privat, yakni rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero. Yaitu meliputi :
- a. Rumah sakit milik yayasan
 - b. Rumah sakit milik perusahaan
 - c. Rumah sakit milik penanam modal (dalam negeri & luar negeri)
 - d. Rumah sakit milik badan hukum lain.

II.8 Kerangka Pikir

Dalam mengukur integritas khususnya pada integritas pelayanan publik tidaklah mudah dikarenakan berkaitan dengan perilaku dan dalam metode pengukurannya memiliki Batasan-batasan tertentu. Integritas para aparat pelayanan publik dapat dilihat dari cara mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini dapat diamati dan dirasakan secara langsung karena pada hakikatnya yang dikatakan pelayanan publik yang berintegritas apabila adanya wujud komitmen antara pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memberikan pelayanan prima dengan mematuhi standar aturan dan prinsip-prinsip pelayanan yang baik. Sehingga dalam penelitian ini integritas pelayanan publik di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare diukur berdasarkan tiga indikator integritas publik menurut Haryatmoko (2011) yaitu :

- a. Visi, perilaku dan tindakan sesuai dengan nilai-nilai atau standar etika, artinya jujur dan sepenuh hati menjalankan pelayanan publik.
- b. Bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik.
- c. Kompeten untuk menepati janji dan kewajiban terhadap tanggung jawab jabatannya demi kepentingan publik karena menghormati hak-hak warga negara.

Berdasarkan pada tiga indikator untuk melihat integritas pelayanan publik diatas maka kerangka pikir dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan Integritas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar II.1 Kerangka pikir