

**TESIS**

**PROFESIONALISME APARAT DALAM PELAYANAN  
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LA  
PALALOI KABUPATEN MAROS**

**(PROFESSIONALISM OF APPARATUS IN HEALTH  
SERVICES AT LA PALALOI REGIONAL GENERAL  
HOSPITAL (RSUD) MAROS DISTRICT)**

**IRNA NURYANI**

**E012212004**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

### PROFESIONALISME APARAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LA PALALOI KABUPATEN MAROS

Disusun dan diajukan oleh

**IRNA NURYANI**  
E012212004

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **05 Maret 2024**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

**Prof. Dr. H. Moh. Thahir Haning, M.Si.**  
NIP. 1957050771984031001

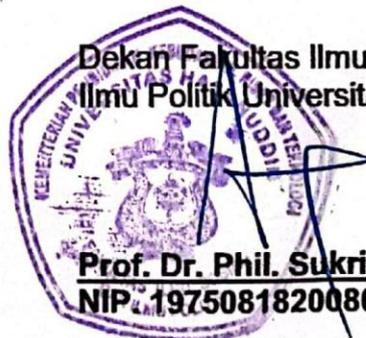
Pembimbing Pendamping,

**Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 196801011997022001

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Publik,

**Dr. Gita Susanti, M.Si.**  
NIP. 196503111991032001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



**Prof. Dr. Phil. Sukri, S.I.P., M.Si.**  
NIP. 197508182008011008

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irna Nuryani  
NIM : E012212004  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis saya berjudul, ***Profesionalisme Aparat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palalo Kabupaten Maros***

Adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alih tulisan orang lain, bahwa Tesis yang saya tulis ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan Tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 23 Februari 2024

Yang menyatakan,



Irna Nuryani

## KATA PENGANTAR

**Assalamu Alaikum Wr. Wb**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Profesionalisme Aparat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros” sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian dalam penyusunan tesis pada program studi magister Administrasi Publik.

Dengan selesainya penulisan tesis ini, penulis menyadari tanpa bantuan, bimbingan arahan serta dukungan berharga dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada Kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta doa yang tiada henti-hentinya dan berbagai pihak yang telah mengarahkan dan mendukung penulis antara lain, kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa mengenyam pendidikan di kampus almamater merah tercinta.
2. Prof. Dr. Phill. Sukri. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Suparman,

M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemitraan, Riset dan Inovasi, Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Dr. Moehammad Iqbal Sultan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Sumber daya dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh stafnya.

3. Dr. Gita Susanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Prof. Dr. H. Moh. Thahir Haning, M.Si selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan nasehat dari proposal hingga tesis ini dapat terselesaikan
5. Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si selaku pembimbing 2 yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan memberikan nasehat, serta waktu dalam pembimbingan dari awal proposal hingga tesis dapat terselesaikan.
6. Para Tim Penguji Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Nur Sadik, MPM, Ibu Dr. H. Syahribulan, M.Si, serta Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M. AP , yang telah memberikan saran dan masukan guna menyempurnakan tesis ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik yang telah membagi ilmunya dan membimbing penulis selama mengikuti proses perkuliahan

pada jenjang Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

8. Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah membatu pengurusan berkas selama kuliah, seminar proposal, dan ujian hasil.
9. Seluruh informan dalam penelitian ini, yang sudah memberikan data, informasi dan waktunya dalam membantu penulis menyelesaikan penelitian dan tesis ini.
10. Seluruh rumpun keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas doa dan dukungannya.
11. Saudara-saudari seperjuangan Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin Angkatan 2021 semoga kita senantiasa diberikan kemudahan dan kesuksesan di jalan masing-masing.
12. Teman-teman “Jodoh sepertiga Malam” Rizky Yulia Ilmi, S.IP., M.A.P, Anisa Fitri, S.A.P., M.A.P, Andi Novita Samsir, S.A.P, Shinta Dance Indrawati, S.A.P terimakasih untuk segala dukungan dan semangat yang diberikan. Juga kepada saudara Aditya Ahmad, Feryyal Novrialdi, dan saudari Sri Zah-Zah Dilla yang juga senantiasa memberikan dukungan dan Semangat.,
13. Kepada teman-teman “Breaking News” terima kasih untuk

semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari, tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran demi perbaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Makassar, 23 Februari 2024

Penulis

**Irna Nuryani**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Perspektif Administrasi Publik.....	10
B. Profesionalisme .....	11
1. Pengertian Profesionalisme.....	11
2. Karakteristik Profesionalisme .....	13
3. Profesionalisme Pegawai .....	14
4. Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Pegawai .....	18
5. Ciri-ciri Profesionalisme .....	19

C. Birokrasi .....	20
1. <i>Dynamic With Colleagues</i> .....	25
2. <i>Human Resources</i> .....	26
D. Pelayanan Publik.....	27
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	30
E. Pelayanan Kesehatan .....	37
F. Kepuasan Masyarakat.....	46
1. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat .....	47
2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	49
G. Hasil Penelitian Terdahulu .....	50
H. Kerangka Pikir Penelitian .....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Jenis Penelitian.....	62
B. Lokasi Penelitian .....	62
C. Fokus Penelitian .....	62
D. Tahap Penelitian.....	64
E. Sumber Data.....	65
F. Informan Penelitian.....	66
G. Teknik Pengumpulan Data.....	67
H. Pengecekan Keabsahan Data Penelitian .....	68
I. Teknik Analisis Data .....	69

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
A. Karakteristik Objek Penelitian .....	71
1. Kondisi Geografis.....	71
2. Keadaan Penduduk .....	72
B. RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros .....	73
1. Sejarah .....	73
2. Struktur Organisasi .....	76
3. Visi.....	77
4. Misi .....	78
5. Nilai-Nilai .....	78
6. Motto.....	78
7. Ketenagaan .....	79
8. Fasilitas Pelayanan .....	80
9. Kegiatan Pekayanan Kesehatan .....	82
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>84</b>
A. Profesionalisme Aparat dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros .....	84
1. Equality.....	93
2. Equity.....	98
3. Loyalty .....	104
4. Accountability .....	107
B. Kepuasan Masyarakat.....	111

<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>123</b>
A. Kesimpulan .....	123
B. Saran.....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Pikir .....	61
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	53
Tabel 3.1 Informan .....	64
Tabel 5. 1 Tenaga ASN.....	77
Tabel 5. 2 Kunjungan Pasien Rawat Jalan.....	81

## ABSTRAK

IRNA NURYANI. *Profesionalisme Aparat dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros* (dibimbing oleh Muh.Thahir Haning dan Hasniati).

Penelitian ini bertujuan menganalisis profesionalisme aparat dalam pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat terhadap profesionalisme aparat dalam kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yaitu untuk menjelaskan suatu fenomena dan mendeskripsikan data dan fakta terkait masalah dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *equality* pada prosedur pelayanan terlaksana dengan baik. Hal tersebut didukung oleh adanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat terlihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Untuk *equity* 'keadilan' masih perlu adanya perbaikan. Hal ini bermaksud agar aparat dapat memberikan pelayanan yang adil berdasarkan peraturan yang berlaku tanpa adanya sikap diskriminatif antara pasien BPJS dan pasien umum. Loyalitas telah terlaksana dengan baik karena didukung oleh adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat dalam pelayanannya. Akuntabilitas juga terlaksana dengan baik yang terlihat dari adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan tanggung jawabnya yang tidak lepas oleh dukungan atasan. Jika dilihat dari aspek kepuasan masyarakat, perilaku aparat belum menunjukkan pelaksanaan yang maksimal dikarenakan masih adanya perilaku diskriminasi oleh petugas dan perawat.

Kata kunci: profesionalisme, aparat, pelayanan kesehatan



## ABSTRACT

IRNA NURYANI. *Professionalism of Officials in Health Services at La Palaloi Regional General Hospital (RSUD), Maros Regency* (supervised by Muh Thahir Haning and Hasniati)

This study aims to analyze the professionalism of the apparatus in health services and public satisfaction with the professionalism of the apparatus in the performance of health services at La Palaloi Regional General Hospital, Maros Regency. The type of research used was descriptive qualitative, i.e. to explain a phenomenon and describe data and facts related to the problem in the research. The results of the research show that equality in service procedures has been implemented well, as supported by the service provided by the authorities as seen in the same treatment given to the public or patients to obtain services without discrimination. Equity (fairness) still needs improvement, meaning that the authorities can provide fair services based on applicable regulations without any discrimination between BPJS patients and general patients. Loyalty has been implemented well, as supported by the discipline and obedience of the authorities in their services. Accountability has been carried out well, as can be seen from the ability of officers to complete their responsibilities which cannot be separated from the support of superiors. Viewed from the aspect of community satisfaction, the behavior of the officers has not shown maximum implementation because there is still discriminatory behavior by officers and nurses.

Keywords: professionalism, officials, health services



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang di hadapi oleh pemerintah, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana kemudian dapat menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya professional, memiliki etos kerja dengan kategori tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya harus secara optimal guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah mengingat mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik di tuntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan secara Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. hasil dari

pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Almasdi, 2006).

Dalam memberikan pelayanan publik aparat birokrasi menjadi aktor penting dalam melaksanakan kebijakan publik dan berinteraksi dengan masyarakat yang dilayani, Para birokrat ini memiliki banyak pola perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sementara pola perilaku tersebut tidak seragam dan berbeda beda antara instansi maupun antara individu satu dengan yang lain dalam membuat kebijakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Lebih lanjut dijelaskan oleh (Kurniawan, 2005) bahwa sikap dan perilaku aparat dipengaruhi oleh norma dan budaya masyarakat dimana aparat tersebut bekerja. Tugas pekerjaan yang dilaksanakan oleh aparat adalah pekerjaan yang bersifat teknis sehingga kebijakan-kebijakan yang diambil terkait dengan implementasi kebijakan adalah yang bersifat teknis juga.

Pada umumnya pola pekerjaan aparat bersifat rutin, dan sehari-hari cenderung menghadapi pekerjaan yang sama. Pola interaksi dengan warga cukup intens sehingga hubungan antara petugas dengan warga masyarakat cukup dekat dan bahkan kadang-kadang terus bersentuhan langsung setiap hari. aparat merupakan aktor utama dalam implementasi kebijakan, ia adalah variabel terpenting dalam keberhasilan suatu kebijakan. Peran strategisnya adalah dalam menjalankan kebijakan sehari-hari. Mereka etalase dari suatu birokrasi yang mampu

mempengaruhi persepsi dan pandangan masyarakat terhadap kebijakan yang dilakukan. Dimana hal tersebut akan bergantung atas diskresi dan interpretasi aparat dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Martin Jr dalam Kurniawan (2005) juga berpendapat bahwa praktek birokrasi tersebut merupakan mekanisme untuk mengatasi situasi yang sulit, yaitu sebagai upaya untuk keluar dari situasi frustratif antara besarnya permintaan pelayanan dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Apalagi dalam kenyataannya permintaan peningkatan pelayanan seperti tidak pernah berhenti. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Martin Jr dalam Kurniawan (2005) dimana birokrat garis depan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Aparat tergolong dekat dari konsep ideal birokrasi datasehen impersonal dalam pengambilan suatu keputusan. Jika dilihat dari segi objek aparat dapat dikritisi sebagai pelaksana yang dapat dikatakan tidak mampu memberikan pelayanan yang responsive dan juga tepat, dikarenakan terkendala pada sumber daya yang tidak memadai, permintaan peningkatan untuk layanan, tujuan yang membingungkan dan klien yang tidak mampu menerima.

Jadi jika dilihat dari persoalan tersebut secara tidak langsung berpengaruh pada masalah penyediaan pelayanan sosial. Hal tersebut termasuk pada berbagai kedalam persoalan yang relevan, dengan realitas birokrat yang dimana telah berujung pada kontrol organisasi yang bermasalah serta akuntabilitas yang sulit dimengerti oleh masyarakat,

sehingga menyebabkan dampak negative yang terjadi terhadap pandangan masyarakat, serta pekerja memiliki sifat altruistik yang memiliki pandangan dari arti mementingkan kepentingan orang lain. hal tersebut menjadi suatu kendala seperti kehilangan motivasi diri.

Sebagai konsekuensinya para birokrat akhirnya mengembangkan sistem coping untuk menghadapi berbagai kondisi kerja klien yang berbagai macam. Jadi hal tersebut memiliki arti bahwa birokrat garis depan dapat merangkum dan membatasi layanan dengan melakukan kegiatan bersifat rutinitas, menunggu digaris batas, kertas kerja yang berlebih, berfikir negative karena menimbulkan kepada masyarakat serta melakukan tindakan pilih kasih terhadap masyarakat yang akan dilayani. aparat mengalami sebuah tekanan dikarenakan pemikiran klien. aparat memiliki peran penting dalam mengatur tingkat konflik sebagaimana dengan peran mereka sebagai pengontrol sosial. Sebagai Warga negara menerima manfaat dari pelayanan publik, merupakan salah satu fungsi dari control sosial aparat seperti halnya membutuhkan komentar dalam diskusi tentang lokasi pekerja pelayanan publik didalam masyarakat yang memiliki konteks lebih besar. sektor pelayanan publik sebenarnya dapat memainkan peran di dalam perlakuan dampak dari sistem ekonomi mereka yang tidak menerima manfaat utama serta mengabaikan ketidakmampuan ekonomi sosial utama, maka dari situlah konterovesi publik juga berfokus kepada kontrol sosial.

Momentum reformasi yang ditandai dengan jatuhnya pemerintah orde baru, sebenarnya selain dipicu oleh masalah ekonomi juga merupakan refleksi ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Akibatnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah makin rendah. Hal ini disinyalir antara lain karena rendahnya kualitas pelayanan birokrasi terhadap masyarakat yang sebagian besar dilakukan oleh pegawai negeri sipil. Rendahnya kualitas pelayanan publik ini antara lain disebabkan karena rendahnya kinerja atau tidak profesionalnya birokrasi terutama pada pelayanan yang dihasilkan kurang fleksibel, dan tidak menjawab kebutuhan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik, aparat seringkali dituntut dapat mengambil keputusan secara cepat, dan fleksibel (Astuti, 2011).

Hasniati (2022) dalam jurnalnya mengatakan bahwa perubahan drastis dalam sistem pembelajaran memerlukan penyesuaian infrastruktur dan sumber daya manusia. Secara khusus, temuan tersebut menjelaskan berbagai bentuk keleluasaan yang diambil guru dalam mengimplementasikan kebijakan pembelajaran jarak jauh. Guru dalam melaksanakan kewenangan diskresi tidak dapat menentukan sendiri jenis media pembelajaran yang akan digunakan dalam melaksanakan proses belajar mengajar, tetapi harus memahami kondisi siswanya (apakah memiliki perangkat atau tidak, apakah mampu menggunakan media online atau tidak, dan apakah memiliki jaringan internet atau tidak). Dengan demikian, aparat yang menjalankan kewenangan diskresi harus

mempertimbangkan berbagai aspek agar keputusan yang diambil dapat diterima dengan baik oleh masyarakat yang dilayaninya, maka dari itu kebijakan yang diterapkan pemerintah dalam pelayanan publik yaitu dengan memperhatikan standar profesional yang harus dipenuhi agar memberikan kepuasan bagi orang yang dilayaninya sebagai aparat memiliki tingkat pelayanan yang relatif tinggi, mereka harus mengutamakan kepentingan rakyat yang dilayaninya dan memperhatikan kebutuhan rakyat agar kedua belah pihak merasa nyaman dalam implementasi kebijakan.

Berbicara aparatur merupakan pegawai pemerintah yang memberikan layanan masyarakat secara langsung kepada warga, dan memiliki kebijaksanaan substansial dalam pelaksanaan pekerjaan mereka. aparatur adalah lembaga layanan publik yang mempekerjakan sejumlah besar tingkat birokrat garis depan. aparat lebih memahami apa yang terjadi di masyarakat dalam menjalankan tugasnya (pelaksana kebijakan garis depan).

Salah satu kebijakan yang dibuat pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat merasa puas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima, aman, dan inovatif mewujudkan rumah sakit yang terakreditasi, meningkatkan sumber daya manusia , mewujudkan sistem manajemen rumah sakit yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif meningkatkan sarana, prasarana dan alat kesehatan berbasis teknologi dan ramah lingkungan,

serta meningkatkan kesejahteraan seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Dokter La Palaloi.

Dalam UU nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, menimbang bahwa setiap upaya pembangunan harus di landasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat seperti yang tertuang pada UU nomor 36 Tahun 2009 pasal 14 yaitu pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. tanggung jawab pemerintah sebagaimana di maksud pada ayat (1) di khususnya pada pelayanan publik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi yang memiliki jumlah tenaga Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 348 orang akan tetapi kebanyakan masyarakat mengeluhkan pelayanan RSUD Dokter La Palaloi, seperti lambatnya pengurusan administrasi, lambatnya penanganan terhadap pasien, sikap pegawai dan juga kurangnya partisipasi pegawai dalam memberikan informasi kesehatan serta pelaksanaan tugas pegawai yang lalai, pelayanan yang kurang memuaskan pasien dan pengunjung. Walaupun telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup namun pelayanannya belum maksimal atau prima. Selain itu pula sikap pilih kasih dari pegawai dan pemberi pelayanan cenderung membuat

masyarakat miskin mengeluh tentang pelayanan yang diberikan seadanya. Selain dipersulit secara birokrasi, pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit cenderung pilih kasih dan menimbulkan kecenderungan pelayanan maksimal kepada pihak kalangan atas. Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian berjudul: "Profesionalisme aparat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena pada latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana profesionalisme aparat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros ?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap profesionalisme aparat dalam kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan melihat rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis profesionalisme aparat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros
2. Untuk mengeksplorasi kepuasan masyarakat terhadap

profesionalisme aparat dalam kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu:

1. Secara teoritis, penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu sosial secara umum dan administrasi publik secara khusus aparat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
2. Secara akademik, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang ingin mendalami dan melakukan penelitian serupa ditempat lain.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Perspektif Administrasi Publik**

Administrasi muncul karena kebutuhan manusia untuk saling bekerja sama. Secara konseptual administrasi merupakan sarana untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui usaha kelompok. Menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam Syafiie (2010) “administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi.” Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Berdasarkan definisi tentang administrasi yang disampaikan para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi sebagai serangkaian proses yang melibatkan dua orang atau lebih dalam pengolahan data dan informasi yang meliputi kegiatan catatmencatat, suratmenyurat, pembukuan secara tertulis yang diperlukan oleh suatu organisasi guna mencapai sasaran atau tujuan organisasi.

Sementara itu publik adalah perkumpulan orang-orang yang memiliki perhatian, minat, atau kepentingan yang sepaham dan tidak terikat oleh nilai dan norma tertentu. Istilah publik dapat berarti sebagai penduduk, masyarakat, warga negara, dan rakyat. Publik adalah

sekelompok manusia yang mempunyai pemikiran sama, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik sesuai dengan nilai-nilai dan norma (Syafiie, 2010). Selanjutnya menurut Syafri (2012) adalah praktek urusan pemerintah mengingat tujuan dari pemerintahan adalah menjalankan pekerjaan umum secara efisien dan sesuai dengan keinginan rakyat. Administrasi publik secara implisit terlibat dalam serangkaian proses kebijakan publik.

Maka, berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayan publik dalam melaksanakan kebijakan pemerintah. Pelaksanaannya didasarkan pada prosedur dengan cara menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan. Administrasi publik terfokus pada proses, prosedur dan kesopanan.

## **B. Profesionalisme**

### **1. Pengertian Profesionalisme**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa Profesi merupakan bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan dan keahlian tertentu sehingga mempunyai kompetensi. Seseorang dikatakan profesional adalah orang yang memiliki keahlian khusus. Pekerjaan ini tidak bisa dilakukan oleh orang yang tidak memiliki keahlian dan kerampilan untuk melakukan kegiatan atau pekerjaan sebagai profesi tertentu. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang

dan tingkatan masing-masing Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness) antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic competence) dengan kebutuhan tugas (task requirement). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai-pegawai yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat mengarah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi (Kurniawan, 2005). Sangkala (2018) dalam artikelnya mengatakan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan publik serta berhubungan secara kontributif. Artinya bahwa meningkat atau menurunnya kualitas pelayanan publik turut ditentukan oleh profesionalisme yang dimiliki aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Menurut Johnson (1985), istilah "professional" dapat ditinjau dari beberapa sudut pandang. Pertama, Dipergunakan untuk menunjuk pada perubahan besar dalam struktur pekerjaan, dengan jumlah pekerjaan-pekerjaan professional, atau bahkan pekerjaan-pekerjaan halus (white collar jobs) yang meningkat secara relative dibandingkan dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya, baik sebagai akibat perluasan kelompok pekerjaan yang sudah ada ataupun sebagai akibat munculnya pekerjaan-pekerjaan baru di bidang jasa. Kedua, dipergunakan dalam arti yang hampir sama dengan peningkatan jumlah asosiasi pekerjaan yang mengupayakan adanya pengaturan rekrutmen dan praktek dalam

bidang pekerjaan tertentu. Ketiga, memandang profesional sebagai suatu proses yang jauh lebih rumit yang menunjuk pada suatu pekerjaan dengan sejumlah atribut prinsip-prinsip profesional yang merupakan unsur-unsur pokok profesionalisme. Keempat, menunjuk pada suatu proses dengan urutan yang tetap, yaitu suatu pekerjaan dengan tahap-tahap perubahan organisatoris yang dapat diramalkan menuju bentuk akhir profesionalisme.

## **2. Karakteristik Profesionalisme**

Martin Jr dalam Kurniawan (2005) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan ketentuan *good govermance*, diantaranya :

- a. *Equality* Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.
- b. *Equity* Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.
- c. *Loyalty* Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan mengabaikan yang lainnya.
- d. *Accountability* Setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

### **3. Profesionalisme pegawai**

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercemin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Apa yang dikemukakan Oemar Hamalik (2000: 7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek- aspek sebagai berikut:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.

2. Aspek Profesionalisme dan vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya
5. Aspek Personal, bahwa setiap kerja harus memiliki sifat-sifat kebribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Menurut Rajab (2002) bahwa profesionalisme sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-

orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.

Di dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, dalam Pasal 17 ayat 2 mengatur pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam suatu jabatan berdasarkan prinsip profesionalisme sesuai dengan kompetensi, prestasi kerja dan jenjang pangkat yang ditetapkan untuk jabatan itu serta syarat objektif lainnya tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama dan golongan.

Seorang Pegawai Negeri Sipil haruslah memiliki profesionalisme hal ini dikarenakan beberapa tuntutan diantaranya adalah :

1. Tugas, pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan yaitu memberikan pelayanan publik.
2. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (Good Governance)
3. Dalam upaya mengimbangi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah, baik itu lingkungan internal organisasi, maupun lingkungan eksternal organisasi.
4. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan era globalisasi yang sedang berlansung yang tidak bisa dicegah dan di tolak lagi.

Menurut Siagian (2000) profesional diukur dari kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesional dalam diri aparat dilihat dari segi :

a. Kreatifitas (creativity).

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila : terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkan secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan.

b. Inovasi (innovasi).

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

c. Responsifitas (responsivity)

d. Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

#### **4. Faktor-Faktor yang Mendukung Sikap Profesionalisme Pegawai**

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme kerja pegawai Kurniawan (2005) yaitu:

##### **1. Keterampilan**

Lebih cenderung menggunakan istilah kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya.

##### **2. Kompetensi**

Profesionalisme merupakan contoh kemampuan (competency), yang memiliki pengetahuan (knowledge). Keterampilan bisa melakukan (ability), ditunjang dengan pengalaman (experience) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa perjalanan waktu.

##### **3. Loyalitas**

Secara teoritik loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal kataatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai atau aparatur mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas, pekerjaan dan daya tanggap.

##### **4. Peformansi (performance)**

Performance atau prestasi (kehandalan dan kecakapan) adalah hasil yang diinginkan dari perilaku.

##### **5. Budaya Organisasi**

Pada umumnya merupakan pernyataan filosofi, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan.

Profesionalisme Dalam Pelayanan Publik Dalam pelayanan publik profesionalisme ini menjadi sebuah keharusan, dan harus dimiliki oleh semua petugas pelayanan publik yang bejerja langsung berhadapan dengan masyarakat. Menurut Almasdi dalam buku Safrony (2012) menjelaskan bahwa konsep profesionalisme ini merupakan keahlian yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan bidang tugas yang diberikan atau sesuai dengan pengetahuannya sebagai seorang pegawai yang memiliki profesionalisme harus memiliki keilmuan dan karakter yang kuat dalam menjalankan tugas.

## **5. Ciri-Ciri Profesionalisme**

Ciri-ciri profesionalisme menurut Lubis (2012: 10) menyatakan bahwa profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pegawai perlu memiliki ciri-ciri profesionalis, yaitu sebagai berikut:

- a. Punya keterampilan tinggi dalam satu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.

- b. Punya ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
- c. Punya sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang dihadapannya.
- d. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya

### **C. Birokrasi**

Istilah birokrasi sendiri seringkali dikaitkan dengan organisasi pemerintah. Birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif. Birokrasi pemerintah diartikan sebagai "*officialdom*" atau kerajaan pejabat. Suatu kerajaan yang raja-rajanya adalah para pejabat dari suatu bentuk organisasi yang digolongkan modern. Di dalamnya terdapat tanda-tanda bahwa seseorang mempunyai yuridiksi yang jelas dan pasti, mereka berada dalam area *official* yang yurisdiktif. Di dalam yurisdiksi tersebut seseorang mempunyai tugas dan tanggung jawab resmi (*official duties*) yang memperjelas batas-batas kewenangan pekerjaannya. Mereka bekerja dalam tatanan pola hirarki sebagai perwujudan dari tingkatan

otoritas dan kekuasaannya. Mereka memperoleh gaji berdasarkan keahlian dan kompetensinya. Selain itu, dalam kerajaan pejabat tersebut proses komunikasinya didasarkan pada dokumen tertulis (*the files*). Dalam bidang publik, konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan system yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan.

Untuk dapat memahami birokrasi lebih jauh lagi, kita bisa mulai dari memahami birokrasi secara bahasa. Istilah birokrasi berasal dari bahasa Perancis, yaitu *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani, *kratein* yang berarti mengatur. Dalam pengertiannya lebih luas, birokrasi diartikan sebagai suatu tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis pekerjaan dari banyak anggota organisasi. Orang-orang yang bekerja dalam birokrasi pemerintahan bekerja secara profesional. Mereka diangkat dan diupah untuk menduduki jabatan di lembaga pemerintahan yang telah ditetapkan tugasnya dari atasan.

Dasar pemilihan personel birokrasi ini biasanya dilandaskan pada keterampilan dan kepandaian yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan tugas tertentu. Sebagaimana dapat dilihat di banyak buku mengenai birokrasi, ciri pokok dari struktur birokrasi seperti yang diuraikan oleh Miftah (2008) adalah bahwa birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu, didasarkan aturan tertulis, oleh orang-orang yang berkompeten di

bidangnya. Dengan pengertian yang hampir sama, Rourke dalam Mas'ud (2007:2) menyebutkan bahwa birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hirarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis (*written procedures*), dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya. Lebih lanjut, Mas'ud (2007:3) memberikan batasan tentang pengertian birokrasi sebagai tata kerja pemerintahan agar tujuan negara dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sebagai suatu cara atau metode, maka sikap masyarakat terhadap birokrasi haruslah objektif, terbuka terhadap inovasi sesuai dengan kebutuhan konteks ruang dan waktunya.

Sebagai sebuah cara atau metode pengorganisasian kerja, birokrasi tidak boleh menjadi tujuan dalam dirinya sendiri. Birokrasi ada untuk mencapai tujuan bersama. Birokrasi adalah organisasi yang melayani tujuan, cara mencapai tujuan dan cara mengkoordinasi secara sistematis. Rod Hague dalam Mas'ud (2007:3) menyatakan bahwa birokrasi adalah institusi pemerintahan yang melaksanakan tugas negara. Birokrasi ada karena adanya kebutuhan akan sebuah organisasi yang dapat mengelola negara modern.

Dalam pengertian lebih luas, birokrasi pemerintah diartikan sebagai seluruh jajaran badan-badan eksekutif sipil yang dipimpin oleh pejabat pemerintah di bawah tingkat menteri. Tugas pokok birokrasi di sini adalah secara profesional menindaklanjuti keputusan politik yang telah diambil

pemerintah. Birokrasi dapat dibagi menjadi dua klasifikasi yaitu sebagai proses administrasi pemerintahan, dan sebagai struktur atau fungsi yang bersifat statis, didalamnya ada pejabat yang menjalankan struktur yang disebut sebagai birokrat. Birokrat, pejabat dan staf administrasi selalu terkait dengan pemerintahan.

Terdapat dua istilah yang digunakan menyebut birokrasi pemerintah secara resmi, yaitu aparatur negara dan penyelenggara negara. Dalam pemahaman masyarakat, birokrasi juga dapat dimaknai sebagai proses penyelenggaraan pemerintahan dengan mengadopsi sistem tertentu dimana di dalamnya terdapat pembagian kerja dan tugas yang jelas antar divisi, terdapat nilai impersonal dimana orang mengikuti aturan, bukan aturan mengikuti orang, penyusunan jabatan dan karir berdasarkan kompetensi dan bukan preferensi, terdapatnya otoritas pengawasan dan juga terdapatnya hirarki (Mas'ud, 2007:10). Ruang lingkup birokrasi dapat diketahui berdasarkan perbedaan tugas pokok dan misi yang mendasari organisasi birokrasi adalah :

1. Birokrasi pemerintahan umum, yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum dari tingkat pusat sampai daerah (Propinsi, Kabupaten, Kecamatan dan Desa/Kelurahan).
2. Birokrasi fungsional, yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor yang khusus guna mencapai tujuan umum pemerintahann.

3. Birokrasi pelayanan (*Service-bureaucracy*), yaitu unit organisasi yang pada hakekatnya melaksanakan pelayanan langsung dengan masyarakat. Termasuk dalam konsep ini apa yang disebut oleh Michael Lipsky sebagai "*street level bureaucrats*", yaitu mereka yang menjalankan tugas dan berhubungan langsung dengan warga masyarakat.

Birokrasi selalu dikaitkan dengan tokoh Max Weber. Begitu besar pengaruh pemikirannya, sehingga birokrasi senantiasa diasosiasikan dengan Weber. Menurut Weber dalam Miftah (2008) birokrasi ideal yang rasional dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut :

1. Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.
2. Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan kesamping. Konsekuensinya ada pejabat atasan dan bawahan dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
3. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya.
4. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (*job description*) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus

dijalankan sesuai dengan kontrak.

5. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, yang idealnya dilakukan melalui ujian kompetitif.
6. Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya dapat diakhiri dalam keadaan tertentu.
7. Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
8. Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan resources instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
9. Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

### **1. *Dynamic With Colleagues***

Dynamic with colleagues yang dimaksud yaitu antara para birokrat dengan klien sering terjadi adalah dimana para birokrat garis depan lebih mementingkan respon terhadap arahan politik sebuah organisasi pemerintah dibanding dengan memberikan pelayanan ke masyarakat dengan baik. Birokrat garis depan memiliki peran besar dalam segi memberikan jasa layanan yang dapat dianggap penting bagi kebutuhan

layanan masyarakatnya. Maka dari situlah aparat harus bisa menjaga stabilitas sikap profesionalisme kepada masyarakat. Dinamika aparat pada umumnya banyaknya lembaga yang gagal dalam melayani masyarakat dikarenakan adanya tekanan kekuasaan politik yang bentuknya kebijakan yang telah dibuat oleh kaum elit politik sehingga para birokrat garis depan gagal di dalam melayani masyarakat karena ada batasan-batasan terhadap klien.

## **2. *Human Resource (Sumber Daya Manusia)***

Permintaan dari klien setiap harinya mengalami peningkatan sehingga melebihi pasokan yang ada. Dengan kondisi sumber daya yang terbatas seperti halnya biaya, waktu serta akses layanan. Sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan dengan baik. akibatnya karyawan diharuskan untuk bekerja dari beban kasus yang berlebihan. Menyangkut keterkaitan metode yang telah dipakai dalam melayani masyarakat diketahui bahwasanya semua profesi yang dilakukan oleh birokrat garis depan secara tidak sadar hal tersebut dapat membentuk sebuah pengelolaan untuk sejumlah besar klien dalam kondisi kerja yang dapat dikatakan menangani keterbatasan. Cara tersebut sangat bagus untuk diterapkan dalam situasi genting. Tidak menyediakan ketentuan standarisasi para birokrat garis depan dikarenakan setiap birokrat garis depan menjalani kondisi kerja yang terbatas dan juga SDM yang dapat dikatakan limit.

## **D. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (*publik services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2004) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, maupun di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memang tidak bisa terlepas dari dari konsep birokrasi. Menurut Sinambela (2006) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum . Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan

organisasi. Menurut Osborne dan Gaebler dalam Wahyu Kuncoro (2006: 36) menyatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah persoalan *rowing*, yang lebih cocok dilaksanakan oleh swasta dan tugas pemerintah adalah *steering*. Untuk itu, solusi yang tepat menurut kedua pakar tersebut adalah pelayanan publik perlu diserahkan kepada pihak-pihak diluar pemerintah. Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik dengan model privatisasi di Indonesia ternyata belum menghasilkan sesuatu yang menggembirakan. Pada perjalanannya, inefektifitas kepemilikan pemerintahan atas perusahaan penghasil barang dan jasa publik malah makin menguat. Selama ini proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih sangat tertutup bagi partisipasi warga negara. Warga ditempatkan hanya sebagai pengguna yang pasif dan harus menerima pelayanan publik sebagaimana adanya. Mereka tidak memiliki hak untuk berbicara, kesulitan mengajukan komplain, apalagi ikut memutuskan mengenai apa pelayanan yang akan diselenggarakan, bagaimana kualitasnya, dan bagaimana pelayanan tersebut seharusnya dilakukan. Berbagai pemikiran yang berkaitan dengan itu, antara lain dikemukakan oleh Frederickson dalam Wahyu Kuncoro (2006), dengan membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu:

1. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis);
2. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik);
3. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan);

4. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima layanan publik)
5. Publik sebagai warganegara.

Dalam perspektif pluralis, publik difahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmuwan politik. Kepentingan (interest) publik disalurkan sedemikian rupa oleh kelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan. Dalam demokrasi, sebuah atau beberapa kelompok kepentingan melakukan aliansi dengan partai politik untuk mengartikulasikan kepentingannya.

Pemahaman publik dalam perspektif pemilih rasional dikembangkan oleh Buchanan dan Tullock dalam Wahyu Kuncoro (2006), Mereka mengembangkan model ekonomi untuk memformulasikan perilaku individu dalam sistem politik. Salah satu karya yang menerapkan model Buchanan dan Tullock adalah Downs, pada perilaku birokrat dalam mengkalkulasi preferensi pribadinya. Teori Downs dalam Wahyu Kuncoro (2006) tentang instansi pemerintah adalah:

- a. Menekankan benefit positif pada kegiatan instansi pemerintah dan mengurangi biaya.
- b. Menunjukkan bahwa perluasan pelayanan instansi akan lebih memenuhi harapan dan pengiritan akan kurang memenuhi harapan.
- c. Instansi lebih memberikan pelayanan pada kepentingan masyarakat dalam arti luas daripada kepentingan yang spesifik.
- d. Menekankan pada efisiensi pada instansi tingkat atas.

e. Menekankan pada prestasi dan kemampuan, sementara mengabaikan kegagalan dan ketidakmampuan.

Perspektif perwakilan merupakan perspektif yang melihat publik sebagai pihak yang diwakili oleh elected officials (politisi). Dalam perspektif ini, kepentingan publik diasumsikan telah diwakili oleh wakilnya yang duduk di lembaga-lembaga perwakilan. Kelemahan utama perspektif ini adalah pada kenyataannya politisi tidak menyuarakan kepentingan publik, dan politisi pun tidak pernah melibatkan masyarakat dalam perumusan kebijakan. Sementara perspektif pelanggan yaitu, melihat publik sebagai pelanggan (*customer*) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik.

Pada perspektif publik sebagai warganegara mengandung pengertian bahwa sebagai warganegara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik. Model-model partisipasi publik dalam pengambilan keputusan lebih banyak menerapkan perspektif ini.

## **2. Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, seperti dijelaskan oleh Mahmudi (2015).

### **a. Pelayanan Kebutuhan Dasar**

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok

masyarakat.

## 1. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*). Rendahnya tingkat kesehatan merupakan salah satu pemicu terjadinya kemiskinan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas rendah. Tingkat produktivitas yang rendah lebih menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan terjadinya kemiskinan. Kemiskinan ini selanjutnya menyebabkan seseorang tidak dapat menjangkau pendidikan yang berkualitas serta membayar biaya pemeliharaan dan perawatan kesehatan. Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat (*right for health*) dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas.

## 2. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar ini sehingga tidak ada alasan bagi orang tua untuk mampu menyekolahkan anaknya. Pemerintah hendaknya menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah. Untuk melakukan hal itu diperlukan anggaran pendidikan yang besar. Dalam pemenuhan anggaran tersebut amanat amandemen UUD 1945 telah mensyaratkan alokasi anggaran pendidikan sebenarnya bukan biaya akan tetapi investasi jangka panjang yang manfaatnya juga bersifat jangka panjang.

### 3. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok.

#### **b. Pelayanan Umum**

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

##### a. Pelayanan administrative

b. Pelayanan Barang

c. Pelayanan Jasa.

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat, disamping masyarakat harus mengetahui klasifikasi pelayanan, maka masyarakat perlu mengetahui jenis-jenis pelayanan publik, adapun jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004: 185) adalah :

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan

perumahan murah.

- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, lebih lanjut Sinambela (2006) mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

1. Transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi

dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

4. Partisipatif, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.
5. Kesamaan hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban aparatur dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan pemerintah ataupun organisasi publik tentunya mengedepankan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi: Adapun menurut Surjadi (2009: 65-66) mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan yaitu, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, meliputi persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, unit kerja /pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu yaitu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Tidak diskriminatif yaitu, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab yaitu, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu, tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai.

8. Kemudahan akses yaitu, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kejujuran
10. Kecermatan yaitu, hati-hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu, pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan yaitu, proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

## **E. Pelayanan Kesehatan**

### **a. Pelayanan Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan dilakukan di 14 poliklinik yaitu Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi dan Mulut dan Poliklinik Spesialis (Penyakit Dalam, Bedah, Obstetri & Gynekologi, Anak, THT, Mata, Kulit & Kelamin, Jiwa, Penyakit Saraf, Orthopedi, Paru dan Gizi).

#### **1. Poliklinik Umum**

Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Poliklinik Umum adalah:

1. Pemeriksaan Fisik & Jasmani
2. Surat Keterangan Berbadan Sehat
3. Surat Keterangan Bebas Narkoba

#### **2. Poliklinik Gigi dan Mulut**

*Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Poliklinik Gigi dan*

*Mulut adalah:*

1. Pemeriksaan Gigi
2. Perawatan Gigi
3. Penambalan dan Pencabutan Gigi
4. Scalling ( Pembersihan Karang Gigi )
5. Pemasangan Kawat Gigi

### **3. Poliklinik Anak**

*Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Klinik Anak adalah:*

- a. Konsultasi
- b. Pemeriksaan
- c. Pengobatan dan tindakan pada anak
- d. Layanan tumbuh kembang
- e. Nebulizer

### **4. Poliklinik Penyakit Dalam**

*Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Poliklinik*

*Penyakit Dalam antara lain:* Memberikan pelayanan penanganan masalah kesehatan organ dalam tanpa bedah, seperti diabetes melitus, sakit ginjal, sakit lambung, lever, dll. Ditangani oleh dokter ahli penyakit dalam yang profesional dan berpengalaman dibidangnya serta ditunjang dengan fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan

pasien, keluhan pasien mengenai penyakit dalam dapat ditangani dengan baik.

## **5. Poliklinik THT**

*Pelayanan yang ditangani oleh Klinik THT antara lain:*

- a. Pemeriksaan Telinga, Hidung dan Tenggorokan
- b. Tindakan THT (Corpus Alienum, Cerumen Prope, Operasi Amandel,dll).

## **6. Poliklinik Bedah**

*Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Klinik Bedah adalah:*

- a. Pemeriksaan pada Klinik Bedah
- b. Operasi Kecil
- c. Pengobatan Pasca Operasi
- d. Konsultasi Seputar Proses Pembedahan

## **7. Poliklinik Mata**

*Pelayanan yang ditangani oleh Klinik Mata antara lain:*

- a. Pemeriksaan Mata (Mata Minus, Mata Plus, dll)
- b. Pemeriksaan Katarak
- c. Operasi Kecil Sekitar Mata
- d. Operasi Mata menggunakan Fakoemulfisikasi

## **8. Poliklinik Obstetri & Gynekologi**

*Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Klinik Kebidanan dan Kandungan adalah:*

- a. Perencanaan kehamilan
- b. Konsultasi berbagai masalah ke wanitaan
- c. Pemeriksaan kehamilan dan kandungan dengan fasilitas USG
- d. Ante Natal Care (ANC)
- e. Pelayanan KB mulai dari kon-seling dan pelayanan kontrasepsi

## **9. Poliklinik Kulit & Kelamin**

*Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Klinik Kulit dan Kelamin adalah: Pemeriksaan, penanganan dan pengobatan serta perawatan berbagai macam masalah kulit dan kelamin yang ditangani langsung oleh dokter spesialis kulit dan kelamin.*

## **10. Poliklinik Jiwa**

*Pelayanan yang ditangani oleh Klinik Jiwa antara lain:*

- a. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi kesehatan jiwa
- b. Pelayanan farmakoterapi
- c. Pelayanan psikoterapi
- d. Pelayanan psikiatri anak dan Remaja

## **11. Poliklinik Saraf**

*Klinik Syaraf RSUD Salewangang Maros memberikan pelayanan :*  
Syaraf yang prima, efektif dan efisien terhadap pasien dengan keluhan atau masalah seperti nyeri kepala, leher, pinggang, vertigo, cedera kepala, perdarahan otak, stroke dan organ syaraf lainnya.

## **12. Poliklinik Orthopedi**

*Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Klinik Bedah Ortopedi adalah:*

- a. Injeksi Intra Artikuler
- b. Reposisi Tulang/ Sendi
- c. Pemasangan Gips/ Bidal
- d. Medikasi Pasien
- e. Rehabilitasi Pasien

## **13. Poliklinik Paru**

*Pelayanan yang ditangani oleh Klinik Jiwa antara lain:*

- a. Pemeriksaan Paru
- b. Pengobatan TBC Paru
- c. Konsultasi kesehatan Paru.

## 14. Poliklinik Konsultasi Gizi

*Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Klinik Konsultasi Gizi antara lain :* Memberikan konsultasi masalah gizi kepada pasien RSUD Salewangang Kabupaten Maros.

### b. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap dilakukan pada 13 ruang perawatan yaitu ruang perawatan Cempaka, Flamboyan, Seruni, Tulip, Asoka, VIP Anggrek A, VIP Anggrek B, Mawar A, Mawar B, Teratai A, Teratai B, Azalea, dan perawatan intensif (ICU). Jumlah tempat tidur yang tersedia untuk pelayanan rawat inap sebanyak 163 buah tempat tidur dan tersebar dalam beberapa kelas perawatan.

- a. Untuk perawatan VIP, fasilitas yang tersedia berupa 1 (satu) tempat tidur untuk pasien, 1 (satu) tempat tidur untuk penjaga, AC, televisi, kulkas, 1 (satu) set sofa tamu, lemari pakaian dan kamar mandi/WC.
- b. Untuk perawatan Kelas I, dalam setiap kamar terdapat fasilitas 2 buah tempat tidur untuk pasien, AC, lemari pasien, dan kamar mandi/WC.
- c. Perawatan Kelas II, dalam setiap kamar terdapat 3 tempat tidur pasien peruangan, dilengkapi dengan lemari pasien, kipas angin, dan kamar mandi/WC.
- d. Untuk perawatan Kelas III tersedia 3 – 8 tempat tidur, pada masing-masing kamar dilengkapi dengan lemari pasien dan kamar mandi/WC.

- e. Perawatan perinatologi tersedia 8 tempat tidur yang dilengkapi dengan peralatan seperti fototerapi, inkubator, infant warmer, AC dan ruang menyusui. Perawatan Perinatologi ini terletak di dua instalasi perawatan yaitu perawatan Cempaka (4 tempat tidur) dan di perawatan Azalea (8 tempat tidur).
- f. Perawatan intensif (*Intensive Care Unit/ICU*). Bagi pasien yang memerlukan pelayanan intensif tersedia 1 (satu) gedung khusus dengan kapasitas 7 (tujuh) buah tempat tidur. Ruang perawatan ICU ini juga dilengkapi dengan ruang tunggu untuk keluarga pasien.

**c. Pelayanan Gawat Darurat**

Instalasi Gawat Darurat RSUD Salewangang Maros adalah merupakan unit yang memberikan penanganan awal bagi pasien yang memerlukan tindakan segera untuk mengurangi resiko kecacatan/kematian bagi pasien. Instalasi Gawat Darurat juga merupakan bagian dari pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada masyarakat selama 24 jam setiap hari.

Pelayanan Gawat Darurat dilaksanakan pada Instalasi Rawat Darurat (IRD) dan Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK). Di IRD terdapat ruang observasi untuk pasien Bedah, Non Bedah dan Anak serta ruangan isolasi Covid dengan kapasitas 7 tempat tidur pasien. Sementara di Gedung PONEK terdapat 3 tempat tidur untuk observasi. Instalasi ini dilengkapi dengan ruang tindakan, ruang tunggu pengantar pasien,

pos *security*, lahan parkir IGD, dan pelayanan ambulance 24 jam.

**d. Pelayanan Penunjang**

1. Pelayanan Laboratorium yang tersedia 24 jam untuk pemeriksaan patologi klinik meliputi pemeriksaan hematologi, kimia klinik, serologi, bakteriologi, gula darah, urine dan faeces. Pelayanan ini didukung oleh 2 orang dokter spesialis patologi klinik dan 12 orang tenaga laboran. Di samping itu untuk memenuhi permintaan pemeriksaan laboratorium yang belum tersedia, RSUD Salewangang telah mengadakan kerjasama (*MoU*) dengan Laboratorium Kesehatan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan.
2. Pelayanan Radiologi yang juga tersedia 24 jam untuk pemeriksaan foto tanpa bahan kontras, pemeriksaan dengan bahan kontras (BNO/IVP, Colon Inloop, uretrocystografi, OMD, Fistelografi) dan USG. Pelayanan ini didukung oleh 2 orang dokter spesialis radiologi dan 10 orang tenaga radiografer yang terampil dan berpengalaman. Selain itu RSUD Salewangang Kabupaten Maros telah mengadakan kerjasama (*MoU*) dengan RSKD Provinsi Sulawesi Selatan, Rumah Sakit Stellamaris dan Klinik Inggit Medical Centre untuk memenuhi kebutuhan pemeriksaan radiologi canggih (CT Scan).
3. Pelayanan Rehabilitasi Medik dengan fasilitas electro therapy (HFC/SWD, MWD, TENS, IRR, Vibrator, laser, Traksi elektrik) dan exercise therapy (static bicycle, shoulder wheels, quadriceps bend,

paralel bar, ankle weight) yang didukung oleh 9 orang tenaga fisioterapis.

4. Pelayanan Farmasi didukung oleh 25 orang Apoteker dan 13 asisten apoteker yang berpengalaman untuk melayani resep rawat jalan, rawat inap dan IRD yang tersedia 24 jam setiap hari.
5. Pelayanan Bank Darah Rumah Sakit didukung oleh dua orang dokter spesialis patologi klinik, 2 orang tenaga analis kesehatan dan 6 orang tenaga pelaksana teknis transfusi Darah. Disamping itu untuk memenuhi kebutuhan darah bagi pasien yang dirawat, RSUD Salewangang juga telah mengadakan kerjasama (*MoU*) dengan Unit Transfusi Darah Provinsi Sulawesi Selatan.
6. Instalasi Rekam Medis mempunyai tugas mengatur pelaksanaan kegiatan pencatatan medik, Pengelolaan pendaftaran Pasien Rawat Jalan, Rawat Inap serta Instalasi Instalasi Gawat Darurat. Pengelolaan Pelaporan Rekam Medis, Pengumpulan, pengelolaan, penyajian dan pendokumentasian data Rekam Medis. Penyelenggaraan, pengamanan dan penyampaian data Rekam Medis. Penyelenggaraan Audit isi Rekam Medis. Penyelenggaraan administrasi Asuransi Jasa Raharja, kecelakaan dan Visum Et Repertum.
7. Instalasi Gizi memiliki tugas pokok melaksanakan tugas dibidang pelayanan gizi pasien rawat inap dan rawat jalan berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur. Untuk melaksanakan

tugas pokok tersebut maka Instalasi Gizi mempunyai fungsi: Melaksanakan Logistik Gizi, Melaksanakan Produksi dan Distribusi makanan, Melaksanakan penyuluhan/konsultasi dan rujukan gizi dan Melaksanakan penelitian dan pengembangan gizi terpadu.

#### **F. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997) yaitu: "Without customers, the service firm has no reason to exist". Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995): "Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding good or service after its acquisition and uses". Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan oleh masyarakat.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/ loyalitas masyarakat. Dengan tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat.

### **1. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat**

Menurut Lupiyoadi (2006), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang

diharapkan.

- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectation) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

## **2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Menurut Supriatna (2003), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai

pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada public tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah

pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Adapun dimensi yang dipergunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat antara lain adalah:

- a) Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari kualitas pelayanan.
- b) Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari semangat kerja pegawai.

#### **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama oleh Amin pada tahun 2020 dengan judul *Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif menggunakan kuesioner hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik diperoleh nilai sebesar 1.398 mengandung makna bahwa setiap ada perubahan atau penambahan nilai Profesionalisme Aparatur satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan Publik akan naik sebesar 1.398.

Penelitian kedua oleh Sangkala, dkk pada tahun 2018 dengan judul *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan wawancara dalam hasil penelitiannya mengatakan Untuk meningkatkan

profesionalisme dalam pelayanan publik maka pengembangan kompetensi ASN perlu terus dilakukan baik pengembangan kemampuan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap melalui pendidikan dan pelatihan.

Penelitian ketiga oleh Darwin pada tahun 2015 dengan judul *Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitiannya menyatakan aparatur kecamatan sario belum mempunyai inovasi yang kreatif, karena ketika masih ada berkas yang hilang mereka tidak punya inisiatif untuk mencari dan mengumpulkan data tanpa harus menunggu perintah atasan.

Penelitian keempat oleh Fitriah pada tahun 2021 dengan judul *Profesionalitas Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar*. Hasil penelitiannya mengatakan Kendala dalam melaksanakan profesionalitas aparatur pemerintah yaitu keterlambatan keluarnya surat rekomendasi yang dipersyaratkan, dan verifikasi lokasi izin usaha serta upaya dalam meningkatkan profesionalitas aparatur pemerintah salah satunya mengadakan pelatihan.

Penelitian kelima oleh Agustina pada tahun 2023 *Human*

*Resources Of Government Apparatus And Public Service Professionalism.*

Penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang ditawarkan Pemkot Banjarmasin mengalami peningkatan. Dapat dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada satuan kerja secara keseluruhan sangat positif. Namun satuan kerja di Banjarmasin masih perlu meningkatkan kinerjanya. Hal ini memerlukan evaluasi terhadap antisipasi permasalahan dan tujuan yang dapat memberikan tambahan pengetahuan, keterampilan kerja, dan manajemen yang efektif untuk mendukung kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian keenam oleh Raharja pada tahun 2020 dengan judul *Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.* Dalam penelitiannya mengatakan Hasil penelitian menunjukkan jika profesionalisme kerja pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai akan meningkat, begitupun sebaliknya apabila variabel profesionalisme kerja pegawai menurun maka kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai juga akan menurun.

Penelitian ketujuh oleh Rengifurwarin pada tahun 2020 dengan judul *Analysis Of Public Service Professionalism At The Department Of Population And Civil Registration Ambon City.* Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai dalam pengurusan KTP dapat dikatakan berjalan dengan baik, khususnya: disiplin pegawai dalam

memulai dan menyelesaikan pelayanan, mampu melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan profesionalisme ini yang dapat dijadikan rujukan dari penelitian tentang dalam profesionalisme aparat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Palaloi Kabupaten Maros berikut merupakan tabel perbandingan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan penulis lakukan.

**Tabel 2.1** Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
1.	Amin, M. (2020) Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan	Metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampling yang digunakan non probability sampling, data dalam penelitian menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi sederhana dalam penelitian ini menunjukkan ada pengaruh antara Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat, diperoleh persamaan $1.552 + 1.398 X$ artinya bahwa setiap satu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Equality pada prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut didukung oleh adanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat terlihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Loyalty, didukung oleh adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat dalam pelayanannya. Dan Accountability terlihat dari adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya. Sementara itu Equity (keadilan) masih perlu adanya perbaikan, hal ini	Hubungan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin melihat pelaksanaan atau proses pelaksanaan pelayanan publik pada pada sektor yang dituju sesuai dengan pendekatan teori dari masing-masing penelitian.	Jenis penelitian kuantitatif, Menggunakan analisis regresi linier sederhana

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		satuan skor pada efek dipengaruhi oleh Profesionalisme Aparatur sebesar 1.398. Untuk Profesionalisme Aparatur diperoleh nilai sebesar 1.398 mengandung makna bahwa setiap ada perubahan atau penambahan nilai Profesionalisme Aparatur satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan Publik akan naik sebesar 1.398.	bemaksud agar aparat dapat memberikan pelayanan yang adil berlandaskan pada aturan yang berlaku tanpa adanya sikap diskriminasi antara pasien BPJS dengan pasien umum. Jika dilihat dari aspek kepuasan masyarakat, perilaku aparat belum menunjukkan pelaksanaan yang maksimal dikarenakan masih adanya perilaku diskriminasi oleh petugas dan perawat.		
2.	Sangkala, A. A., dkk (2018) Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado.	Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian Profesionalisme ASN dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan terutama dalam dimensi/aspek equality (perlakuan yang sama), equity (perlakuan yang adil), responsibility (tanggung jawab terhadap pekerjaan), dan courage (keberanian membuat keputusan dan tindakan dalam mengatasi masalah yang muncul). Untuk meningkatkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Equality pada prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut didukung oleh adanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat terlihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Loyalty, didukung oleh adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat dalam pelayanannya. Dan Accountability terlihat dari adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya. Sementara itu Equity (keadilan) masih perlu adanya perbaikan, hal ini bemaksud agar aparat dapat memberikan pelayanan yang adil berlandaskan pada aturan	Hubungan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin melihat pelaksanaan atau proses pelaksanaan pelayanan publik pada pada sektor yang dituju sesuai dengan pendekatan teori dari masing-masing penelitian.	Menggunakan 7 indikator selain Equality, Equity, Loyalty, dan Responsibilitas juga menggunakan indikator Optimisme, Courage, dan Fairness

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		profesionalisme dalam pelayanan publik maka pengembangan kompetensi ASN perlu terus dilakukan baik pengembangan kemampuan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap melalui pendidikan dan pelatihan.	yang berlaku tanpa adanya sikap diskriminasi antara pasien BPJS dengan pasien umum. Jika dilihat dari aspek kepuasan masyarakat, perilaku aparat belum menunjukkan pelaksanaan yang maksimal dikarenakan masih adanya perilaku diskriminasi oleh petugas dan perawat.		
3.	Darwin, E. (2015) Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario.	Metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian mengatakan bahwa Profesionalisme Aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario belum Kreatif, karena masyarakat masih harus bolak-balik kantor camat untuk mendapatkan informasi secara detail. Aparatur Kecamatan Sario belum mempunyai inovasi yang kreatif, karena ketika masih ada berkas yang hilang mereka tidak punya inisiatif untuk mencari dan mengumpulkan data tanpa harus menunggu perintah atasan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Equality pada prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut didukung oleh adanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat terlihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Loyalty, didukung oleh adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat dalam pelayanannya. Dan Accountability terlihat dari adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya. Sementara itu Equity (keadilan) masih perlu adanya perbaikan, hal ini bermaksud agar aparat dapat memberikan pelayanan yang adil berlandaskan pada aturan yang berlaku tanpa adanya sikap diskriminasi antara pasien BPJS dengan pasien umum. Jika dilihat dari aspek	Hubungan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin melihat pelaksanaan atau proses pelaksanaan pelayanan publik pada pada sektor yang dituju sesuai dengan pendekatan teori dari masing-masing penelitian.	menentukan informan menggunakan teknik purposive sampling, Sumber data yang digunakan dalam penelitian ialah kata-kata, dan tindakan, bisa juga berupa data tambahan seperti dokumentasi itu sumber data adalah informan, kegiatan yang bisa diamati dan dokumen.

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
			kepuasan masyarakat, perilaku aparat belum menunjukkan pelaksanaan yang maksimal dikarenakan masih adanya perilaku diskriminasi oleh petugas dan perawat.		
4.	Fitriah, F. (2021) Profesionalitas Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar.	Metode penelitian pendekatan Kualitatif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat pemerintah pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar sudah memenuhi indikator profesionalisme. Kendala dalam melaksanakan profesionalitas aparat pemerintah yaitu keterlambatan keluarnya surat rekomendasi yang dipersyaratkan, dan verifikasi lokasi izin usaha. Upaya dalam meningkatkan profesionalitas aparat pemerintah salah satunya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Equality pada prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut didukung oleh adanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat terlihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Loyalty, didukung oleh adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat dalam pelayanannya. Dan Accountability terlihat dari adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya. Sementara itu Equity (keadilan) masih perlu adanya perbaikan, hal ini dimaksud agar aparat dapat memberikan pelayanan yang adil berlandaskan pada aturan yang berlaku tanpa adanya sikap diskriminasi antara pasien BPJS dengan pasien umum. Jika dilihat dari aspek kepuasan masyarakat, perilaku aparat belum menunjukkan pelaksanaan yang maksimal dikarenakan masih	Hubungan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin melihat pelaksanaan atau proses pelaksanaan pelayanan publik pada pada sektor yang dituju sesuai dengan pendekatan teori dari masing-masing penelitian.	Menggunakan 5 variabel dari (Thoah, 2001), Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pimpinan dan direksi perusahaan yang sudah dipertimbangkan dan dipilih

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		mengadakan pelatihan/bimtek.	adanya perilaku diskriminasi oleh petugas dan perawat.		
5.	Agustina, T, dkk (2023) Human Resources Of Government Apparatus And Public Service Professionalism.	Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer menggunakan kuesioner melalui wawancara dan observasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang ditawarkan Pemkot Banjarmasin mengalami peningkatan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada satuan kerja secara keseluruhan sangat positif. Namun satuan kerja di Banjarmasin masih perlu meningkatkan kinerjanya. Hal ini memerlukan evaluasi terhadap antisipasi permasalahan dan tujuan yang dapat memberikan tambahan pengetahuan, keterampilan kerja, dan manajemen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Equality pada prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut didukung oleh adanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat terlihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Loyalty, didukung oleh adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat dalam pelayanannya. Dan Accountability terlihat dari adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya. Sementara itu Equity (keadilan) masih perlu adanya perbaikan, hal ini bermaksud agar aparat dapat memberikan pelayanan yang adil berlandaskan pada aturan yang berlaku tanpa adanya sikap diskriminasi antara pasien BPJS dengan pasien umum. Jika dilihat dari aspek kepuasan masyarakat, perilaku aparat belum menunjukkan pelaksanaan	Hubungan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin melihat pelaksanaan atau proses pelaksanaan pelayanan publik pada pada sektor yang dituju sesuai dengan pendekatan teori dari masing-masing penelitian.	Pengukuran dan pengujian indikator menggunakan metode kuantitatif.

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		yang efektif untuk mendukung kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	yang maksimal dikarenakan masih adanya perilaku diskriminasi oleh petugas dan perawat.		
6.	Raharja, W. N. (2020) Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.	metode kualitatif, dengan pendekatan studi kasus, penilaian ini menggunakan instrument observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik analisa data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan jika profesionalisme kerja pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai akan meningkat, begitupun sebaliknya apabila variabel profesionalisme kerja pegawai menurun maka kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai juga akan menurun.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Equality pada prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut didukung oleh adanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat terlihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Loyalty, didukung oleh adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat dalam pelayanannya. Dan Accountability terlihat dari adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya. Sementara itu Equity (keadilan) masih perlu adanya perbaikan, hal ini dimaksud agar aparat dapat memberikan pelayanan yang adil berlandaskan pada aturan yang berlaku tanpa adanya sikap diskriminasi antara pasien BPJS dengan pasien umum. Jika dilihat dari aspek kepuasan masyarakat, perilaku aparat belum menunjukkan pelaksanaan yang maksimal dikarenakan masih adanya perilaku	Hubungan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin melihat pelaksanaan atau proses pelaksanaan pelayanan publik pada pada sektor yang dituju sesuai dengan pendekatan teori dari masing-masing penelitian.	Jenis penelitian Kuantitatif, Teknik analisis data menggunakan korelasi product moment

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
			diskriminasi oleh petugas dan perawat.		
7.	Rengifurwarin , Z. A. (2020) Analysis Of Public Service Professionalism At The Department Of Population And Civil Registration Ambon City.	Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer menggunakan kuesioner melalui wawancara dan observasi. Dalam Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai dalam pengurusan KTP dapat dikatakan berjalan dengan baik, karena kesiapan pegawai dalam memahami dan menjalankan dengan tugasnya dengan baik serta tanggung jawabnya dalam pelayanan pengurusan KTP, khususnya: disiplin pegawai dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, mampu melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Equality pada prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut didukung oleh adanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat terlihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Loyalty, didukung oleh adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat dalam pelayanannya. Dan Accountability terlihat dari adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya. Sementara itu Equity (keadilan) masih perlu adanya perbaikan, hal ini bermaksud agar aparat dapat memberikan pelayanan yang adil berlandaskan pada aturan yang berlaku tanpa adanya sikap diskriminasi antara pasien BPJS dengan pasien umum. Jika dilihat dari aspek kepuasan masyarakat, perilaku aparat belum menunjukkan pelaksanaan yang maksimal dikarenakan masih adanya perilaku diskriminasi oleh petugas dan perawat.	Hubungan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu ingin melihat pelaksanaan atau proses pelaksanaan pelayanan publik pada pada sektor yang dituju sesuai dengan pendekatan teori dari masing-masing penelitian.	Objek penelitian adalah para pengguna aplikasi pelayanan pemerintah

## H. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting dalam penelitian. Pada penelitian mengenai profesionalisme aparat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah dr. La Palaloi Maros menggunakan teori Martin Jr (1979) dengan meliputi dimensi yaitu:

1. *Equality* Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.
2. *Equity* Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.
3. *Loyalty* Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan mengabaikan yang lainnya.
4. *Accountability* Setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

**Gambar 1. Kerangka Pikir**

