



**PERILAKU PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT DAERAH  
KABUPATEN JEMBER  
(Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan  
RSD Kalisat Kabupaten Jember)**

*EMPLOYEE'S BEHAVIOR IN GRANTING SERVICES AT  
REGIONAL HOSPITAL OF JEMBER CITY  
(Study toward Administration Employees at Balung Regional Hospital  
and Kalisat Regional Hospital of Jember)*

**SKRIPSI**

Oleh  
**Yolan Prakoso**  
**NIM 120910201031**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**PERILAKU PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT DAERAH  
KABUPATEN JEMBER  
(Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan  
RSD Kalisat Kabupaten Jember)**

*EMPLOYEE'S BEHAVIOR IN GRANTING SERVICES AT  
REGIONAL HOSPITAL OF JEMBER CITY  
(Study toward Administration Employees at Balung Regional Hospital  
and Kalisat Regional Hospital of Jember)*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh  
**Yolan Prakoso**  
**NIM 120910201031**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. kedua orang tua saya, Ayahanda (Alm) Rofi'i Badri Santoso dan Ibunda Suwarni yang telah memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, serta kesabaran dan doa selama ini;
2. kakak-kakak saya Elly Maryani, Elly Maryana, Ira Puspitasari dan Novan Yudhistira, yang telah memberikan motivasi dan bantuan yang luar biasa untuk menuntaskan skripsi ini;
3. Arunika Ramadhaniar yang telah memberikan semangat untuk menuntaskan skripsi ini;
4. guru-guru saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, terima kasih telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan membimbing dengan penuh kesabaran;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
6. UKMF Wisma Gita FISIP Universitas Jember atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

## MOTTO

“Hendaklah engkau bersemangat terhadap apa yang bermanfaat bagimu, mohonlah pertolongan pada Allah, dan janganlah engkau lemah. Jika ada sesuatu menimpamu, maka janganlah engkau mengatakan “seandainya aku melakukan, niscaya terjadi ini dan itu”. Tetapi katakanlah “ini adalah takdir Allah, dan apa yang Dia kehendaki, Dia lakukan”. Sesungguhnya kata “seandainya” akan membuka perbuatan syaitan.”<sup>1</sup>

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya pada Rabb-mulah hendaknya kamu berharap.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> HR. MUSLIM NO. 2664

<sup>2</sup> QS. AL INSYIRAH AYAT 5 - 8

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Yolana Prakoso

NIM : 120910201031

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 1 April 2019  
Yang menyatakan,

Yolana Prakoso  
NIM 120910201031

**SKRIPSI**

**PERILAKU PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT DAERAH KABUPATEN JEMBER  
(Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat  
Kabupaten Jember)**

*EMPLOYEE'S BEHAVIOR IN GRANTING SERVICES AT REGIONAL  
HOSPITAL OF JEMBER CITY  
(Study toward Administration Employees at Balung Regional Hospital and  
Kalisat Regional Hospital of Jember)*

Oleh

**Yolan Prakoso**

**NIM 120910201031**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember)” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 10 April 2019

tempat : Ruang Sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP 196308141989031023

Drs. Anwar, M.Si  
NIP 196306061988021001

Anggota Penguji,

1. Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D (.....)  
NIP 196102131988021001
2. Dr. Sutomo, M.Si (.....)  
NIP 196503121991031003
3. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP (.....)  
NIP 197410072000121001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si  
NIP 195808101987021002

## RINGKASAN

**Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember);** Yolana Prakoso, 120910201031, 2019; 90 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perilaku menjadi aspek penting yang dinilai oleh masyarakat, disamping itu perilaku dalam sebuah organisasi sangat mempengaruhi jalannya suatu organisasi, khususnya organisasi publik yang pelayanannya berinteraksi langsung dengan masyarakat, salah satunya adalah pelayanan di Rumah Sakit Daerah (RSD) Kabupaten Jember. Hal ini dikarenakan perilaku pemberi layanan rumah sakit dapat dirasakan dan berdampak langsung terhadap masyarakat melalui pelayanan yang diterima. Jika terdapat satu perilaku pemberi pelayanan yang buruk terhadap masyarakat, maka akan berdampak buruk terhadap jalannya suatu pelayanan, diantaranya masyarakat akan merasa kecewa, tidak puas dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik perilaku pemberi pelayanan akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga pandangan masyarakat terhadap Rumah sakit akan semakin baik. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus agar masyarakat tetap terlayani dengan baik. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Oleh sebab itu, mengingat perilaku pemberi pelayanan sangat penting, maka peneliti ingin mendeskripsikan dan mengambil judul "*Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi Pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember).*"

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember dengan

menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tempat penelitian di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember, dengan melakukan wawancara terhadap informan yang terlibat langsung dan telah ditentukan, peneliti memperoleh informasi dan data yang kemudian diolah dan dianalisis sebagai hasil dari penelitian. Teknik menguji keabsahan data yang digunakan yaitu ketekunan atau keajegan pengamatan, triangulasi, pemeriksaan sejawat melalui diskusi dan kecukupan refrensial. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai administrasi di RSD balung dan RSD kalisat menunjukkan perilaku yang beragam namun secara keseluruhan hampir sama. Perilaku pegawai RSD Balung dan RSD Kalisat selalu menyambut pasien dengan senyuman dan sapaan selamat pagi atau selamat siang terlebih dahulu, memberikan kesan nyaman dan keakraban ketika melayani pasien, dapat memahami pasien, belajar dari pengalaman, memiliki cara tersendiri ketika mengatasi permasalahan kurangnya kelengkapan berkas pasien dengan menyuruh pasien mencatatnya kedalam *Handphone*, dan yang terkakhir masih terdapat pegawai yang terlambat masuk kerja serta masih adanya pegawai yang tertidur ketika masih bertugas, tentunya hal tersebut dapat menghambat jalannya pelayanan.

Secara keseluruhan perilaku pegawai kedua Rumah Sakit Daerah tersebut dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat. Tetapi masih terdapat keluhan pasien terkait ketidakdisiplinan pegawai. Tentunya pihak rumah sakit harus lebih tegas terhadap pegawai yang kurang termotivasi yang mengakibatkan mereka terlambat masuk kerja atau bahkan tertidur pada waktu bertugas. Semakin baik perilaku pemberi pelayanan akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga pandangan masyarakat terhadap Rumah sakit akan semakin baik. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus agar masyarakat tetap terlayani dengan baik. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan

## PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember)” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Sutomo, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Anwar, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Hermanto Rohman, S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasihat, saran, bimbingan dan perhatian selama penulis menjadi mahasiswa bimbingannya;
6. seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran pada saat menguji sehingga skripsi ini dapat disempurnakan;

8. kedua orang tua saya, Ayahanda (Alm) Rofi'i Badri Santoso dan Ibunda Suwarni yang telah memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, serta kesabaran dan doa selama ini;
9. kakak-kakak saya Elly Maryani, Elly Maryana, Ira Puspitasari dan Novan Yudhistira, yang telah memberikan motivasi dan semangat selama ini;
10. Bapak drg. Nur Cahyohadi, MARS Selaku Plt. Direktur RSD Balung yang telah mengizinkan penelitian skripsi ini, Bapak M. David Rizal selaku Kepala Rekam Medis RSD Balung, serta seluruh Pegawai Administrasi yang telah meluangkan waktu dan membantu dalam penelitian skripsi ini;
11. Bapak drg. Kunin Nasihah, M.kes Selaku Direktur RSD Kalisat, Bapak Guridno Sri Wahyudi selaku Kepala Rekam Medis RSD Kalisat, serta seluruh pegawai administrasi yang telah meluangkan waktu dan membantu dalam penelitian skripsi ini;
12. teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2012, terimakasih sudah menjadi keluarga baru yang telah memberikan inspirasi, bantuan, semangat, perhatian dan dukungan yang sangat berarti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini;
13. dulur-dulur seperjuangan UKMF Wisma Gita FISIP Universitas Jember;
14. sahabat-sahabat saya di kampus Agil Resa, Adinda Santoso Putra (Otong), Ade Christintyas (Kikis), Ayu, Danang, Dirgantara, Eldyawan, Fofu, Frandias, Gama, Galuh, Hilman, Kartika Ayu, Nina, Sepmigia, Lia, Yoga, Yudhistira;
15. sahabat-sahabat saya di luar sana, Imelda Jiana, Syahrizal Bahtiar, Bintang Setya, Wismoyo Duta, Byan Vani, Helmi (Ucenk), Rizal Sutawijaya (Lahop), Aldika, Abraham dan masih banyak lagi;
16. semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 1 April 2019

Penulis



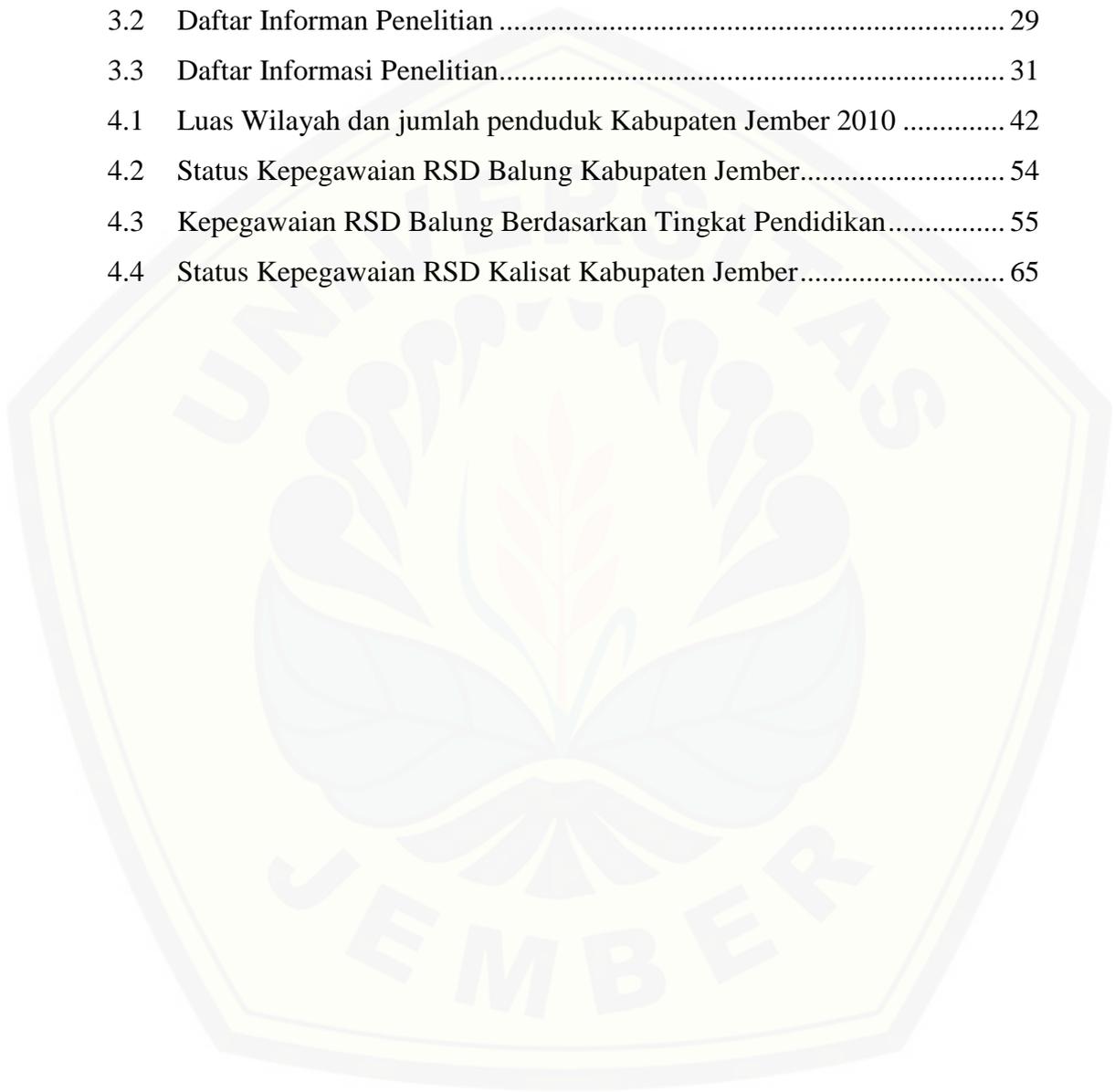
**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Konsep Dasar</b> .....	9
<b>2.2 Administrasi Publik</b> .....	9
<b>2.3 Organisasi Publik</b> .....	10
<b>2.4 Pelayanan Publik</b> .....	11
2.4.1 Asas Pelayanan Publik .....	12
2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	13
<b>2.5 Pelayanan Kesehatan</b> .....	15
<b>2.6 Rumah Sakit</b> .....	16
<b>2.7 Perilaku</b> .....	17

2.7.1 Prinsip Dasar Perilaku Manusia .....	21
2.7.2 Hukum Perilaku.....	22
<b>2.8 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>23</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Data dan Sumber Data .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4 Informan Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....</b>	<b>29</b>
<b>3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data.....</b>	<b>32</b>
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....</b>	<b>36</b>
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Jember .....	36
4.1.2 Gambaran Umum RSD Balung.....	44
4.1.3 Gambaran Umum RSD Kalisat .....	58
<b>4.2 Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>69</b>
4.2.1 Perilaku Pegawai Rumah Sakit Daerah Balung .....	69
4.2.2 Perilaku Pegawai Rumah Sakit Daerah Kalisat .....	78
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>89</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

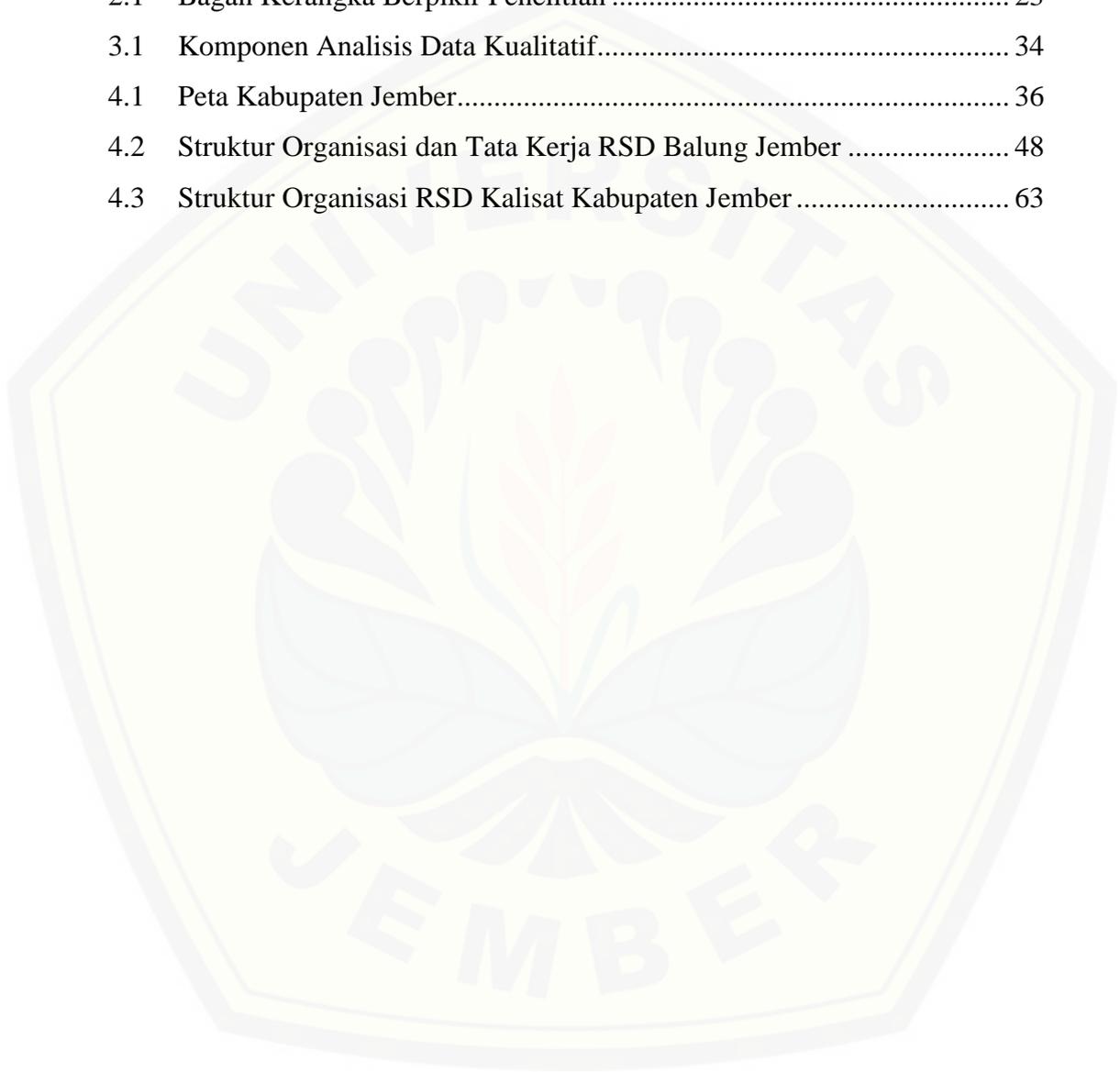
**DAFTAR TABEL**

	Halaman
3.1 Tahapan Kegiatan Penelitian .....	27
3.2 Daftar Informan Penelitian .....	29
3.3 Daftar Informasi Penelitian.....	31
4.1 Luas Wilayah dan jumlah penduduk Kabupaten Jember 2010 .....	42
4.2 Status Kepegawaian RSD Balung Kabupaten Jember.....	54
4.3 Kepegawaian RSD Balung Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
4.4 Status Kepegawaian RSD Kalisat Kabupaten Jember.....	65



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
1.1 Alur Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember.....	5
2.1 Bagan Kerangka Berpikir Penelitian .....	23
3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif.....	34
4.1 Peta Kabupaten Jember.....	36
4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSD Balung Jember .....	48
4.3 Struktur Organisasi RSD Kalisat Kabupaten Jember .....	63



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian dari BAKESBANGPOL Kabupaten Jember.
- Lampiran 3. Surat keterangan melaksanakan penelitian RSD Balung Kabupaten Jember.
- Lampiran 4. Surat keterangan melaksanakan penelitian RSD Kalisat Kabupaten Jember.
- Lampiran 5. Pedoman Wawancara.
- Lampiran 6. Foto Dokumentasi Penelitian.

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterima, karena pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Pelaksana pelayanan publik ini pada dasarnya lebih memperhatikan tuntutan masyarakat. Tuntutan itu tidak hanya menyangkut kuantitas tetapi juga kualitas dari pelayanan sehingga aparatur negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus lebih intensif dalam memperhatikan pelayanan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam SK MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun maksud pedoman umum ini adalah:

“Pedoman umum ini digunakan sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.”

Sesuai dengan pedoman umum tersebut telah diatur bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan. Terdapat banyak aspek dalam pelayanan publik antara lain pendidikan, kesehatan, transportasi, pos dan sebagainya. Salah satu aspek yang dinilai mempunyai

peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Blum dalam Azwar, 2010:42). Pelayanan publik bidang kesehatan merupakan salah satu bidang terbesar yang dilakukan oleh pemerintah setelah bidang pendidikan. Hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan merupakan jenis pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang (No. 36 tahun 2009) tentang kesehatan menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, terjangkau, dan berhak secara mandiri serta bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. Sesuai dengan amanah UUD 1945, Pemerintah wajib menyediakan fasilitas dan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang No. 44 tahun 2009). Tugas utama Rumah Sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (KepMen No.983/Men.Kes/SK/XI/1992). Pada dasarnya rumah sakit dibedakan menjadi dua yakni Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Perbedaan dari kedua rumah sakit tersebut terletak pada cakupan pelayanannya. Pelayanan di Rumah Sakit Umum mencakup segala bidang dan jenis penyakit, sedangkan Rumah Sakit Khusus hanya terfokus pada satu bidang dan jenis penyakit saja. Untuk itu, Rumah Sakit Umum mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan derajat kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pada kenyataannya pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah masih berada dalam kategori buruk, hal ini terbukti dari penelitian skripsi yang

menyatakan bahwa pelayanan di rumah sakit masih tergolong Buruk (Fauzia, 2014). Permasalahan pelayanan di rumah sakit seakan tidak ada habisnya, terutama pada Rumah Sakit Daerah milik pemerintah yang melayani hampir seluruh penyakit umum. Tentunya segala bentuk pelayanan yang diberikan menjadi sorotan masyarakat. Kritikan-kritikan tajam masyarakat sudah menjadi makanan sehari-hari pihak rumah sakit. Perilaku buruk yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan akan berdampak pada pelayanan yang diterima masyarakat. Kritikan masyarakat bukan semata-mata mencari kesalahan, melainkan kritikan tersebut merupakan bentuk kekecewaan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pihak rumah sakit sebagai bentuk pembenahan pelayanan yang ada di rumah sakit. Banyak masyarakat yang berpendapat bahwa perilaku pemberi pelayanan sangat penting karena menyangkut jalannya suatu pelayanan.

Hampir seluruh rumah sakit di Indonesia dihadapkan dengan permasalahan tersebut terutama pada Rumah Sakit Umum Daerah milik pemerintah. Salah satunya terjadi di Kabupaten Jember yang disampaikan langsung oleh Ibu Evi Lestari selaku Wakil Ketua Komisi A Bidang Pemerintahan dan Hukum Kabupaten Jember yang menyatakan bahwa, “pegawai rumah sakit daerah jember irit senyum dan kurang ramah terhadap pasien”. (<http://manajemenrumahsakit.net/2013/05/pegawai-rumah-sakit-daerah-perlu-latihan-senyum/>) diakses 9 maret 2016. Sebagai salah satu penentu kebijakan dan wakil rakyat di Kabupaten Jember, pernyataan yang disampaikan oleh ibu Evi Lestari bukan berarti tanpa alasan, melainkan beliau telah mendapatkan informasi-informasi atau keluhan-keluhan langsung dari masyarakat. Sudah menjadi tugas dan kewajiban yang diemban oleh seorang wakil rakyat untuk mendengarkan pendapat-pendapat masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, guna menjadi bahan pertimbangan untuk pembenahan pelayanan yang masih dianggap kurang baik. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember perlu diperhatikan kembali terutama dalam segi perilaku pemberi pelayanannya.

Perilaku menjadi aspek penting yang dinilai oleh masyarakat, disamping itu perilaku juga sangat mempengaruhi jalannya suatu organisasi, khususnya pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan perilaku pemberi layanan dapat berdampak langsung terhadap masyarakat melalui pelayanan yang diterima. Tidak dapat dipungkiri lagi, kita semua tahu bahwa setiap manusia pasti menginginkan untuk diperlakukan dengan baik. Jika terdapat satu perilaku pemberi pelayanan yang dinilai buruk oleh masyarakat, maka akan berdampak buruk terhadap jalannya suatu pelayanan, diantaranya masyarakat akan merasa kecewa, tidak puas dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Mengingat rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan, maka dari itu setiap aspek pelayanan di rumah sakit harus lebih diperhatikan lagi guna mencapai tujuan dan melaksanakan tugas dengan sebagaimana mestinya.

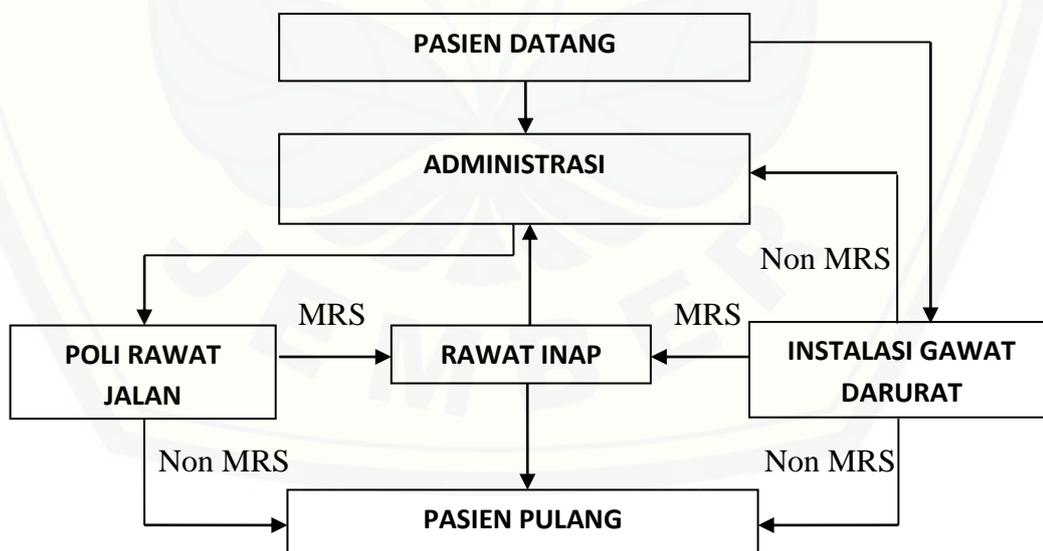
Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jember yang mempunyai peranan cukup penting adalah RSD Balung dan RSD Kalisat. Dua dari tiga Rumah Sakit Daerah yang terdapat di Kabupaten Jember ini merupakan Rumah Sakit Daerah tipe C di Kabupaten Jember yang menerima rujukan dari puskesmas. Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan adanya keluhan masyarakat yang terletak pada bagian administrasi khususnya pada pasien poli rawat jalan di RSD Balung. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat:

“saya ini lagi nganter anak saya mas, ini masih nunggu antrian masuk ke poli. Sebenarnya saya sudah mulai pagi disini, tapi tadi ada beberapa berkas yang kurang, terus pegawainya yang didepan tadi itu kurang tanggap mas, tadi pas nanyak-nanyak gitu kurang jelas jawabannya, ya kan saya baru pertama kesini, tapi kok kurang respon gitu, agak judes juga mas, kurang senyum.” (Sumber: Wawancara keluarga pasien RSD Balung 10 Maret 2016)

Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu keluarga pasien di RSD Kalisat:

“ketika tadi saya menanyakan keberadaan dokter pegawai kurang tanggap, malah ngobrol dengan pegawai lain. Kurang ramah juga, jadi waktu saya tanya ruangan poli jawabannya juga tidak terlalu jelas dan kurang senyum.” (Sumber: Wawancara keluarga pasien RSD Kalisat 15 Maret 2016)

Hasil wawancara dengan keluarga pasien di atas menunjukkan bahwa perilaku yang ditunjukkan pegawai administrasi menjadi kesan pertama atas pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat menganggap “garda depan” dari pelayanan rumah sakit adalah bagian administrasi, karena yang berinteraksi langsung dengan masyarakat selain perawat dan dokter adalah pegawai administrasi. Masyarakat tidak menginginkan adanya satu pun perilaku pemberi pelayanan yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi terganggu. Selain karena proses administrasi merupakan tahap awal yang harus dilewati masyarakat, hal ini juga karena masyarakat dapat memperhatikan langsung perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai administrasi. Secara umum pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jember digambarkan dalam bentuk skema berikut ini.



**Gambar 1.1** Alur Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember.  
Sumber: Profil RSD Balung Kabupaten Jember.

Pada gambar di atas, dijelaskan bahwa proses pelayanan di rumah sakit harus melalui bagian administrasi. Segala bentuk analisa pasien mulai dari rawat jalan, rawat inap dan pasien gawat darurat terletak pada bagian administrasi. Pelayanan di bagian administrasi merupakan lingkup dari Rekam Medis. Masyarakat tidak dapat langsung menerima pelayanan medis di poli rawat jalan jika tidak melewati dan menyelesaikan proses administrasi. Dalam proses pelayanan administrasi seluruh data pasien harus terdata terlebih dahulu, mulai dari identitas lengkap pasien, keluhan yang di alami atau penyakit pasien, dan melihat keberlakuan asuransi pasien (untuk pasien jaminan asuransi). Semua data tersebut pada akhirnya diserahkan ke bagian Poliklinik Rawat Jalan berupa berkas Rekam Medis pasien sebagai bahan identifikasi perawat dan dokter. Jadi, fokus penelitian ini terletak pada bagian administrasi sebelum masyarakat/pasien mendapatkan pelayanan medis Poliklinik Rawat Jalan.

Pelayanan yang dimaksud disini adalah bagaimana pemberi pelayanan dalam memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan merupakan kekuatan atau urat nadi kehidupan organisasi. Semakin baik perilaku pemberi pelayanan akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga pandangan masyarakat terhadap rumah sakit akan semakin baik. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus agar masyarakat tetap terlayani dengan baik. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Oleh sebab itu, mengingat perilaku pemberi pelayanan sangat penting, maka peneliti ingin mendiskripsikan dan mengambil judul *“Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember).”*

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pokok permasalahan yang menjadi inti dalam penelitian. Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu “Bagaimanakah Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember) ?”

## 1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran yang ingin dicapai peneliti dalam penelitiannya. Namun tujuan apa yang hendak dicapai tidak boleh menyimpang dari apa yang sudah dicantumkan perumusan masalah. Hal ini bertujuan agar penelitian dapat fokus dan tidak keluar dari pembahasan permasalahan atau dengan kata lain memberikan bingkai penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember).”

## 1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam upaya menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Dengan kata lain, manfaat penelitian akan diperoleh jika tujuan dari penelitian tercapai. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diperoleh manfaat penelitian sebagai berikut.

### 1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan referensi bagi kalangan akademisi bidang ilmu administrasi negara khususnya

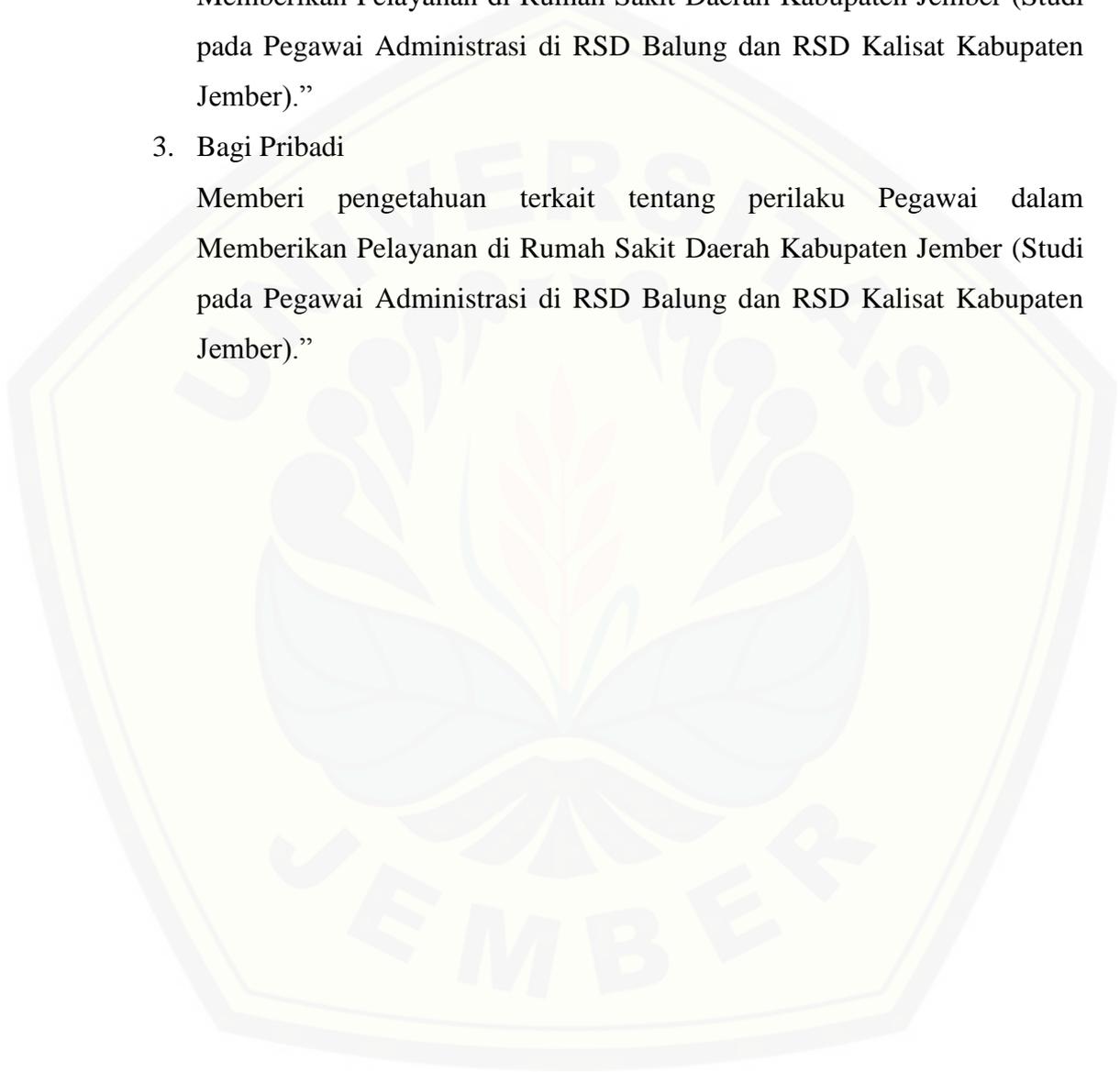
manajemen pelayanan publik, sehingga mampu menambah wawasan dan pengetahuan bagi yang membaca.

2. Bagi Praktisi

Memberi suatu gambaran terkait tentang Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember).”

3. Bagi Pribadi

Memberi pengetahuan terkait tentang perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember).”



## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Konsep Dasar**

Konsep dasar menjadi suatu bagian yang penting dalam sebuah penelitian, dari konsep dasar ilmiah peneliti akan menyusun sejumlah konsep secara teoritis yang bertujuan untuk membantu membangun kerangka berpikir peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Konsep memiliki peran besar dalam penelitian karena konsep sebagai komponen dalam membangun proposisi dan teori (Usman dan Akbar, 2003:88). Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori yang terkait perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di rumah sakit. Berikut merupakan rangkaian konsep dasar yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini.

1. Administrasi Publik
2. Organisasi Publik
3. Pelayanan Publik
4. Pelayanan Kesehatan
5. Rumah Sakit
6. Perilaku

Beberapa konsep dasar tersebut diharapkan mampu membentuk kerangka berpikir peneliti yang dapat mempermudah peneliti untuk menemukan jawaban atas suatu permasalahan penelitian yang dirumuskan. Dengan kata lain, beberapa konsep tersebut menjadi gambaran umum bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut terkait perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember.

### **2.2 Administrasi Publik**

Administrasi Publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi

kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan Negara, dan etika yang mengatur penyelenggara Negara (*Wikipedia.org*).

Menurut Barton dan Chappel (keban, 2004:5) yaitu melihat administrasi publik sebagai “*the work of government*” atau pekerjaan yang dilakukan pemerintah, dalam hal ini administrasi publik lebih menekankan aspek keterlibatan personil dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pada hakikatnya administrasi publik adalah sebuah kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik tersebut dapat berupa barang ataupun jasa yang diberikan pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik kepada masyarakat dalam pelaksanaannya membutuhkan sebuah organisasi publik yang bertugas sebagai penyedia pelayanan publik. Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik (*Wikipedia.org*).

### 2.3 Organisasi Publik

Miftah Thoha memaknai organisasi sebagai kesatuan rasional dalam dalam upaya untuk mengejar tujuan, sebagai koalisi pendukung yang kuat dimana organisasi merupakan instrumen yang mengejar kepentingan masing-masing, sebagai suatu sistem terbuka dimana kelangsungan hidup organisasi sangat tergantung *input* dari lingkungan, sebagai alat dominasi dan banyak lagi perspektif yang dapat dipakai untuk memaknai organisasi. Maka organisasi dapat diartikan sebagai satu kesatuan sosial dari kelompok manusia, yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing.

Publik berasal dari bahasa latin “*public*” yang berarti “*of people*” berkenaan dengan masyarakat. Mengenai pengertian publik, Inu Kencana Syafie dkk (1999) memberikan pengertian sebagai berikut: “Sejumlah manusia yang

memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Organisasi publik sering dilihat pada bentuk organisasi pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah (organisasi pemerintahan). Menurut Prof. Dr. Taliziduhu Ndraha, Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan civil. Sedangkan Menurut Samuelson (Kusdi, 2011:41), pengertian organisasi publik bermula dari konsep “Barang Publik” (*public goods*), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu. Jadi, sederhananya organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Organisasi publik berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat tidak pada keuntungan.

#### **2.4 Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Gronroos dalam (Ratminto 2013:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2011:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2011:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dan menurut Ratminto dan Atik (2013:5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kepmen PAN (No. 58 Tahun 2002) mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut, dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan Agus Dwiyanto, dkk dalam Pasolong (2011:130) yang menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

#### 2.4.1 Asas Pelayanan Publik

Menurut SK MENPAN (No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), terdapat 6 Asas Pelayanan Publik, antara lain.

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### 2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut SK MENPAN (No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), terdapat 10 Prinsip Pelayanan Publik, antara lain.

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Asas-asas pelayanan publik dan prinsip-prinsip pelayanan publik diatas berfungsi sebagai landasan atau pedoman atas penyelenggaraan suatu pelayanan publik. SK MENPAN (No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik) bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Demi tercapainya tujuan tersebut pemberi pelayanan harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal utama yang harus dipahami oleh pemberi pelayanan adalah perilaku pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena hal tersebut merupakan sorotan awal masyarakat pada saat menerima pelayanan.

## **2.5 Pelayanan Kesehatan**

Salah satu aspek pelayanan publik yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Blum, 1974) dalam (Azwar, 2010:42). Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Menurut Levey & Loomba dalam (Azwar, 2010:42) menjelaskan bahwa, “Pelayanan kesehatan ialah suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.”

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Sedangkan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan

kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Menurut Hodgetts dan Casio dalam (Azwar, 2010:43), jenis pelayanan kesehatan secara umum dapat dibedakan sebagai berikut.

1. Pelayanan kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi, tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya untuk kelompok dan masyarakat.

## 2.6 Rumah Sakit

Rumah sakit adalah salah satu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan.

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Berdasarkan Undang-Undang (No. 44 Tahun 2009) tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Adapun fungsi Rumah Sakit dalam menyelenggarakan kegiatan upaya peningkatan derajat kesehatan adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan medis.
2. Pelayanan dan asuhan keperawatan.
3. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis.
4. Pelayanan kesehatan kemasyarakatan dan rujukan.
5. Pendidikan, penelitian dan pengembangan.
6. Administrasi umum dan keuangan.

Fokus penelitian ini ada di bagian administrasi. Karena pelayanan administrasi merupakan lini depan pelayanan rumah sakit yang pertama kali harus dilewati oleh pasien sebelum mendapat pelayanan medis poli rawat jalan. Selain itu bagian administrasi juga langsung bersentuhan dengan masyarakat dan menjadi tempat penumpukan antrian pasien, tentunya segala bentuk perilaku yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan akan menjadi perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, dengan kata lain perilaku pegawai administrasi akan menjadi sorotan utama masyarakat/pasien.

## **2.7 Perilaku**

Secara etimologis perilaku artinya setiap tindakan manusia atau hewan yang dapat dilihat. Dalam bahasa Inggris disebut dengan behavior yang artinya

kelakuan, tindak-tanduk jalan. Perilaku juga terdiri dari dua kata *peri* dan *laku*, *peri* yang artinya sekeliling, dekat, melingkupi dan *laku* artinya tingkah laku, perbuatan, tindak tanduk. Melihat beberapa uraian tersebut nampak jelas bahwa perilaku adalah kegiatan atau aktifitas yang melingkup seluruh aspek jasmaniah dan rohaniah yang bisa dilihat.

Menurut Walgito (2010:12) “Perilaku manusia dapat dibedakan antara perilaku yang refleksif dan perilaku yang non refleksif”. Perilaku yang refleksif merupakan perilaku yang terjadi atas reaksi secara spontan terhadap stimulus yang mengenai organisme tersebut, misalnya reaksi kedip mata bila kena sinar, menarik jari bila jari kena api dan sebagainya. Reaksi atau perilaku reflektif adalah perilaku yang terjadi dengan sendirinya secara otomatis. Stimulus yang diterima oleh organisme atau individu tidak sampai ke pusat susunan syaraf atau otak, sebagai pusat kesadaran, sebagai pusat pengendali dari perilaku manusia, lain halnya dengan perilaku nonreflektif. Perilaku ini di kendalikan atau diatur oleh pusat kesadaran otak. Dalam kaitan ini stimulus setelah diterima oleh reseptor kemudian diteruskan ke otak sebagai pusat syaraf, baru kemudian terjadi respons melalui afektor. Proses yang terjadi dalam otak atau pusat kesadaran ini disebut proses psikologi. Perilaku atau aktivitas atas dasar proses psikologis inilah yang disebut aktivitas psikologis atau perilaku psikologis. Skinner seorang ahli psikologi (dalam Notoatmodjo, 2010:20) merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Dengan demikian perilaku manusia terjadi melalui proses stimulus, organisme, respons sehingga teori Skinner ini disebut dengan teori “S-O-R” (Stimulus, Organisme, Respons).

Indrawijaya (2009:5) perilaku organisasi adalah suatu bidang yang mempelajari semua aspek yang berkaitan dengan tindakan manusia, baik aspek pengaruh anggota terhadap organisasi maupun pengaruh organisasi terhadap anggota. Menurut Fahmi (2013:34) salah satu penilaian yang dilakukan untuk menentukan seseorang layak atau tidak menjadi karyawan dilihat dari segi perilakunya (*behaviour*). Menurut Ndraha dalam (Harbani Pasolong, 2010:71), perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau satu

kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan masyarakat, alam, teknologi dan organisasi. Menurut Stuart-Kotze dalam (wibowo 2013:1), pentingnya mempelajari perilaku karena berkaitan dengan kinerja sumber daya manusia, kinerja sumber daya manusia akan dapat meningkat apabila perilakunya sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan, artinya perilaku orang pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk meraih tujuan-tujuan tertentu, tetapi tujuan tersebut tidak selamanya diketahui secara sadar oleh individu yang bersangkutan.

Perilaku individu merupakan suatu reaksi yang dimiliki oleh seseorang individu terhadap segala sesuatu yang dilihat, dirasa dan dipahami untuk selanjutnya terbentuk dalam perbuatan dan sikap (Fahmi, 2013:34). Menurut Gibson, dkk (1996:34) menyatakan perilaku individu adalah segala sesuatu yang dilakukan seseorang, seperti : berbicara, berjalan, berfikir atau tindakan dari suatu sikap. Menurut Subakhi dan Jauhar (2013:22), perilaku individu dalam organisasi adalah bentuk interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik organisasi. Setiap individu dalam organisasi, semuanya akan berperilaku berbeda satu sama lain, dan perilakunya adalah ditentukan oleh masing-masing lingkungannya yang memang berbeda. Individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Karakteristik yang dimiliki individu ini akan dibawanya manakala memasuki lingkungan baru, yaitu organisasi atau yang lainnya. Organisasi juga merupakan suatu lingkungan yang mempunyai karakteristik, seperti keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan, tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem penggajian dan sistem pengendalian.

Perilaku individu harus diarahkan menuju kepentingan organisasi guna mencapai tujuan organisasi. Kegiatan mengarahkan perilaku individu ke dalam perilaku organisasi merupakan pekerjaan yang sangat sulit karena berhubungan dengan faktor-faktor kejiwaan. Meskipun demikian, sudah menjadi keharusan bagi pemimpin organisasi untuk melakukannya, karena kegagalan dalam memberikan pengarahan akan mengakibatkan kegagalan dalam pencapaian

tujuan. Menurut Wursanto (2003: 277), untuk mengarahkan perilaku individu ke arah perilaku organisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain.

1. Memberikan pengertian bahwa kegagalan mencapai tujuan organisasi juga merupakan kegagalan bagi setiap individu dalam usaha memenuhi kebutuhan pribadinya. Sebaliknya apabila tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien maka organisasi diharapkan akan dapat memenuhi berbagai kebutuhan para anggotanya. Dengan demikian kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi tidak hanya merugikan para pemimpin, tetapi juga merugikan para anggota organisasi, baik secara individu maupun secara kelompok.
2. Dengan menjalankan teknik-teknik kepemimpinan yang cocok.
3. Menetapkan berbagai ketentuan dan peraturan yang harus ditaati setiap anggota, yang diikuti dengan pemberian sanksi bagi mereka yang melanggar ketentuan tersebut.

Menurut Indrawijaya (2009:27), menyatakan bahwa perilaku perseorangan dalam organisasi sebagai berikut.

1. Sikap

Sikap adalah suatu cara bereaksi terhadap suatu rangsangan yang timbul dari seseorang atau dari suatu situasi, sikap mencakup 3 komponen: kognitif, proses pengamatan terhadap sesuatu (orang, barang, tempat, dsb) sehingga kita dapat mengenalnya. Afektif, yang menyangkut mencari alasan mengapa seseorang menganggap sesuatu itu baik, buruk, senang atau tidak senang dan sebagainya. Perilaku, berkaitan dengan interaksi seseorang dengan orang lain atau sesuatu lainnya.

2. Kognitif

- a. Persepsi

Suatu proses dengan mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya.

b. Proses Belajar

Suatu proses yang membuat suatu informasi yang diperoleh melalui proses persepsual menjadi punya arti dan makna bagi proses pemilihan tindakan.

c. Pemecahan Persoalan

Melalui proses belajar, dapat membandingkan beberapa kemungkinan pilihan cara pemecahannya, untuk kemudian sampai kepada pilihan tertentu.

3. Motivasi

Proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan.

Berdasarkan teori perilaku perseorangan di atas, perilaku pemberi pelayanan dapat dikaji secara spesifik. Variabel tersebut menjadi dasar peneliti untuk menganalisis dan mengetahui perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember. Mengkaji secara spesifik berarti mengkaji secara lebih detail suatu permasalahan sehingga memiliki nilai pertanggungjawaban yang jauh lebih akurat. Selain itu, perilaku dalam sebuah organisasi sangat mempengaruhi jalannya suatu organisasi tersebut. Perilaku pemberi pelayanan dapat dirasakan melalui pelayanan yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan. Perilaku tidak lepas dari aktivitas kehidupan manusia sehari-hari, dan juga perilaku dapat mencerminkan diri sikap seseorang. Perilaku merupakan aspek penting yang dinilai dimanapun seseorang berada termasuk perilaku di tempat kerja.

### 2.7.1 Prinsip Dasar Perilaku Manusia

Menurut Thoha dalam (Herlambang, 2014:20), ada beberapa prinsip dasar perilaku manusia, sebagai berikut.

1. Manusia berbeda perilakunya, karena memiliki kemampuan yang tidak sama.

2. Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda.
3. Orang berpikir tentang masa depan, dan membuat pilihan tentang bagaimana bertindak mewujudkannya.
4. Seseorang memahami lingkungannya dalam hubungannya dengan pengalaman masa lalu dan kebutuhannya.

### 2.7.2 Hukum Perilaku

Menurut Desseler (dalam Harbani Pasolong, 2010:73) menyatakan bahwa terdapat beberapa hukum perilaku manusia yaitu.

1. Hukum perilaku I

Menyatakan bahwa manusia bersifat pasif sementara lingkungannya bersifat aktif. Perilaku manusia ditentukan oleh lingkungannya yakni *reward* dan *punishment (behaviouristic)*.

1. Hukum perilaku II

Menyatakan bahwa yang dapat merubah perilaku manusia adalah perilaku manusia adalah dirinya sendiri (*mentalistic*).

2. Hukum perilaku III

Menyatakan bahwa kegagalan dan kesuksesan akan membentuk perilaku pada masa berikutnya (*accomplishment*).

Berdasarkan beberapa definisi perilaku individu, maka dapat diambil kesimpulan bahwa perilaku individu adalah segala sesuatu yang dilakukan seseorang dalam bentuk interaksi dengan lingkungannya. Pemberi pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik dan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar masyarakat merasa puas dan mengerti dengan apa yang mereka perlukan. Umum (publik) mempunyai arti orang banyak, dalam hal ini adalah masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas kesehatan, sesuai yang diamanatkan oleh Undang-Undang. Jadi, perilaku pegawai adalah bentuk interaksi pemberi pelayanan dengan lingkungannya, yang dimaksud

lingkungan adalah masyarakat (pasien atau keluarga pasien) yang datang dan membutuhkan pelayanan kesehatan.

## 2.8 Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit. Peneliti berusaha merangkai pokok pemikiran yang dirancang dalam suatu kerangka berpikir yang diharapkan dapat memberi arahan bagi proses pemikiran peneliti untuk menjawab dan menganalisis permasalahan dalam penelitian ini sehingga mampu mencapai tujuan penelitian yang diharapkan. Kerangka berpikir dibuat oleh peneliti dalam bentuk bagan berikut ini.



**Gambar 2.1** Bagan Kerangka Berpikir Penelitian

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu langkah-langkah yang sistematis untuk menyelesaikan masalah dengan ketentuan yang ada. Metode penelitian berfungsi sebagai landasan sekaligus sarana yang sangat penting dalam mencari kebenaran ilmiah dengan cara mencari, menemukan serta mengembangkan masalah yang dihadapi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2014:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

1. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.
2. Data merupakan fakta berupa angka, karakter, symbol, gambar, tanda-tanda, isyarat, tulisan, suara, bunyi yang mempresentasikan keadaan sebenarnya kemudian digunakan sebagai sebuah informasi.
3. Tujuan berarti agar peneliti bisa menemukan suatu pengetahuan, mengembangkan suatu pengetahuan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.
4. Kegunaan berarti untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk dan konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus. Keadaan tersebut bisa saja di kontrol melalui percobaan atau eksperimen ataupun berdasarkan observasi tanpa kontrol.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jenis penelitian.
2. Tempat dan waktu penelitian.
3. Data dan sumber data.
4. Informan penelitian.
5. Teknik dan alat pengumpulan data.
6. Teknik menguji keabsahan data.
7. Teknik penyajian dan analisis data.

### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut Buku Pedoman Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:22), jenis penelitian merupakan penegasan tentang kategori penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menggambarkan mengenai atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskriptifkan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi (Bungin, 2008:36).

Sedangkan definisi penelitian kualitatif menurut (Bogdan dan Taylor dalam moleong, 2006:4) metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Moleong (2006:7) menyebutkan beberapa fungsi penelitian kualitatif. Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, antara lain dimanfaatkan oleh peneliti yang berminat untuk menelaah sesuatu latar belakang misalnya tentang motivasi, peranan, nilai, sikap dan persepsi. Berdasarkan definisi tersebut, penelitian ini berupaya memberi gambaran dan uraian secara jelas tentang perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Menurut Buku Pedoman Karya Ilmiah (2012:23), tempat dan waktu penelitian mencakup lokasi sasaran dan kurun waktu penelitian. Tempat penelitian ini adalah RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember. Pada penelitian ini, peneliti menentukan RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember sebagai tempat atau lokasi penelitian dengan pertimbangan sebagai berikut.

1. Belum ada penelitian di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember yang mengkaji secara mendalam terkait perilaku pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan.
2. Pentingnya perilaku pegawai dalam pelaksanaan pelayanan yang menarik untuk diteliti.

Batasan waktu yang perlu dirumuskan peneliti yaitu penelitian dilakukan pada bulan Januari 2017 sampai dengan bulan April 2017. Kegiatan ini dilakukan agar peneliti lebih mengetahui dan memahami tentang perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit. Adapun rincian kegiatan penelitian adalah sebagai berikut.



### 3.3 Data dan Sumber Data

Data memegang peranan penting dalam penelitian. Tanpa adanya data yang tersedia, sebuah penelitian tidak dapat dilaksanakan. Hal ini karena data yang lengkap dan valid berfungsi sebagai sumber informasi mengenai teori maupun objek dan bahasan penelitian yang disajikan, dianalisis dan diuji keabsahannya sehingga mampu menjawab masalah penelitian. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23) data adalah himpunan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka maupun deskripsi yang berasal dari sumber data. Sumber data adalah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Sumber data berasal dari organisasi, masyarakat, sistem, hewan, tumbuhan, bahan, alat, dan lain-lain. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yang meliputi.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari objek penelitian, baik benda maupun orang.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen dan atau sumber informasi lainnya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah gabungan dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari observasi langsung di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan terkait perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi. Dokumentasi tersebut bersumber dari arsip atau dokumen, buku-buku penunjang dan literatur terkait perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember.

### 3.4 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif memposisikan manusia sebagai instrumen utama penelitian. Informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek peneliti

dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Menurut Faisal dalam (Sugiyono, 2011:221) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Orang yang mampu memahami suatu masalah yang diteliti dengan proses kulturasi yaitu proses penghayatan bukan sekedar proses mengetahui.
- b. Orang yang masih berkecimpung dalam masalah yang diteliti.
- c. Orang yang memiliki waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Orang yang mampu menyampaikan informasi secara lebih objektif bukan berdasarkan subjektivitas.
- e. Orang yang masih baru dikenal oleh peneliti sehingga peneliti dapat menjadikannya sebagai narasumber atau guru dalam penelitiannya.

Aktor-aktor yang terlibat dan terkait dengan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit sebagai berikut.

**Tabel 3.2** Daftar Informan Penelitian

RSD Balung Kepala Rekam Medis M. David Rizal, Amd, PK. Pegawai Administrasi	RSD Kalisat <b>Kepala Rekam Medis</b> Guridno Sri Wahyudi, Amd, PK, Skm. <b>Pegawai Administrasi</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Widji Astuti, SE.</li> <li>2. Muhlisin</li> <li>3. Eka Novi Diana Istanti</li> <li>4. Enny Dewi Linggarwati, Skm.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tri Elok.</li> <li>b. Trias Permadani, S.ST.</li> <li>c. Achmad Fauzi, Skm.</li> <li>d. M. Andi Irawan</li> </ol>
Masyarakat atau Pasien (2 orang)	<b>Masyarakat atau Pasien (2 orang)</b>

### 3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Menurut Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan

uraian cara dan instrumen yang digunakan untuk memperoleh data. Berikut teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti.

1. Observasi

Menurut Usman dan Akbar (2003:54) observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Sedangkan menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh sugiyono observasi diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar, serta observasi tak terstruktur. Penelitian ini menggunakan jenis observasi terang-terangan dan tersamar. Peneliti melakukan observasi secara langsung dan berterus terang dengan maksud dan tujuan penelitian ini. Alat pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam observasi adalah kamera serta lembar observasi, dimana berisi uraian yang ingin diamati dalam kegiatan penelitian.

2. Wawancara

Menurut Esterberg (2002), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Beberapa macam wawancara : wawancara terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semiterstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak yang terkait langsung antara lain Kepala Rekam Medis, pegawai administrasi, dan masyarakat pengguna layanan (pasien atau keluarga pasien).

3. Dokumentasi

Menurut sugiyono (2010:82), dokumentasi merupakan catatan-catatan yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Penelitian ini mengumpulkan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku penunjang, literatur dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Rumah sakit.

**Tabel 3.3** Daftar Informasi Penelitian

No.	Data / Informasi	Teknik Pengumpulan Data
1.	Gambaran Umum Kabupaten Jember. a. Sejarah Kabupaten Jember b. Profil Kabupaten Jember	Teknik Dokumentasi, yaitu dengan menggunakan buku “Jember dalam Angka Tahun 2014”
2.	Gambaran Umum Rumah Sakit Daerah (RSD) Balung. a. Sejarah b. Tugas dan Fungsi c. Visi, Misi, <i>Value</i> , dan Motto d. Struktur Organisasi. e. Kepegawaian f. Jenis Pelayanan	Teknik Dokumentasi, yaitu dengan menggunakan buku “Profil Rumah Sakit Daerah (RSD) Balung 2016.”
3.	Gambaran Umum Rumah Sakit Daerah (RSD) Kalisat. a. Sejarah b. Tugas dan Fungsi c. Visi, Misi, <i>Value</i> , dan Motto d. Struktur Organisasi. e. Kepegawaian f. Jenis Pelayanan	Teknik Dokumentasi, yaitu dengan menggunakan buku “Profil Rumah Sakit Daerah (RSD) Kalisat 2016.”
4.	Perilaku Pegawai di bagian Administrasi Poli Rawat Jalan RSD Balung.	a. Teknik Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan (Bagian Administrasi Poli Rawat Jalan) b. Teknik Wawancara yaitu Peneliti melakukan wawancara dengan : Kepala Rekam Medis, Pegawai di bagian administrasi (4 orang), Masyarakat atau pasien rawat jalan (6 orang) c. Teknik Dokumentasi yaitu dengan menggunakan buku atau literatur tentang perilaku, Pelayanan Publik, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSD Balung.
5.	Perilaku Pegawai Administrasi Poli Rawat Jalan RSD Kalisat.	a. Teknik Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan (Bagian Administrasi Poli Rawat Jalan) b. Teknik Wawancara yaitu Peneliti melakukan wawancara dengan : Kepala Rekam Medis, Pegawai di bagian administrasi (4 orang), Masyarakat atau pasien rawat jalan (6 orang) c. Teknik Dokumentasi yaitu dengan menggunakan buku atau literatur tentang perilaku, Pelayanan Publik, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSD Kalisat.

### 3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisahkan dari penelitian kualitatif. Hal ini karena keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiahannya suatu penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2006:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Berikut teknik menguji keabsahan data Peneliti.

#### 1. Ketekunan dan keajegan pengamatan

Ketekunan dan keajegan pengamatan merupakan tahapan lain yang harus dilakukan oleh peneliti dalam menguji keabsahan data yang telah didapatkan. Dalam proses ini, peneliti dituntut secara konsisten untuk melakukan pengamatan secara lebih rinci tentang segala hal yang berkaitan dengan masalah penelitian. Ketekunan dan keajegan pengamatan yang dilakukan peneliti akan melahirkan proses kedalaman pemahaman peneliti dalam mengamati objek penelitiannya. Peneliti akan mampu menelaah secara lebih rinci tentang factor-faktor yang menonjol dalam fenomena yang diteliti sehingga mampu memberi uraian yang mendalam untuk menguji keabsahan data yang telah didapatkan dari proses pengumpulan data tersebut.

#### 2. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Selain digunakan untuk pengumpulan data, triangulasi memiliki fungsi ganda yang sekaligus berguna untuk melakukan proses pengujian keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi juga digunakan untuk menghilangkan perbedaan konstruksi yang ada dalam proses pengumpulan data. Triangulasi dapat dilakukan dengan tiga cara sebagai berikut.

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
- b. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data.
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan dapat dilakukan.

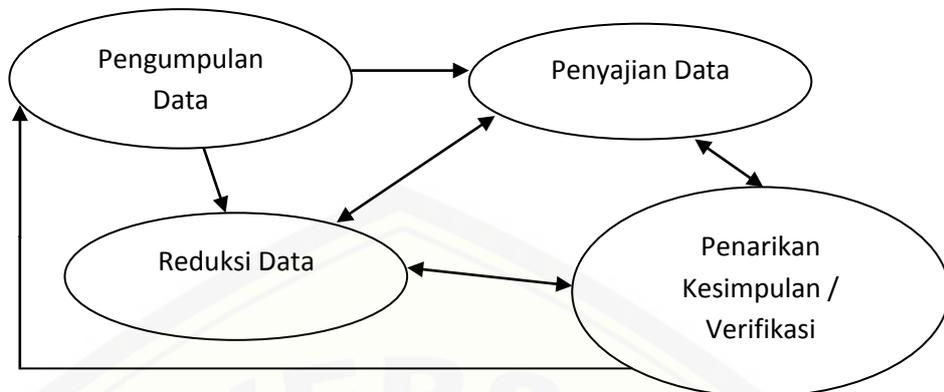
### 3. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi

Peneliti hanya perlu melakukan proses diskusi dengan teman sejawat terkait masalah penelitiannya. Proses diskusi dengan teman sejawat dimaksudkan agar peneliti dapat lebih terbuka dan jujur untuk memaparkan sekian masalah dan proses penelitian yang dilakukannya. Diskusi ini juga memberikan kesempatan untuk memperdalam hipotesis yang muncul dari pemikiran peneliti. Proses pemeriksaan sejawat melalui diskusi ini akan membantu mengembangkan langkah berikutnya.

### 3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Menurut Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan bahwa teknik penyajian dan analisis data sebagai metode atau cara mengkaji dan mengolah data awal atau data mentah menjadi informasi dan uraian tentang cara analisisnya. Menurut wardiyanta (2006:37) analisis data merupakan upaya penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Secara umum analisis data dapat dibedakan menjadi bahan analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Penggolongan teknik analisis data ini dilakukan berdasarkan data yang menjadi bahan analisis dalam penelitian.

Berdasarkan definisi mengenai teknik analisis data, penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya tidak jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.



**Gambar 3.1** Komponen Analisis Data Kualitatif  
 Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:92)

#### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui Reduksi data. Menurut Sugiyono (2014:249) reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kekuasaan kedalaman wawasan yang tinggi.

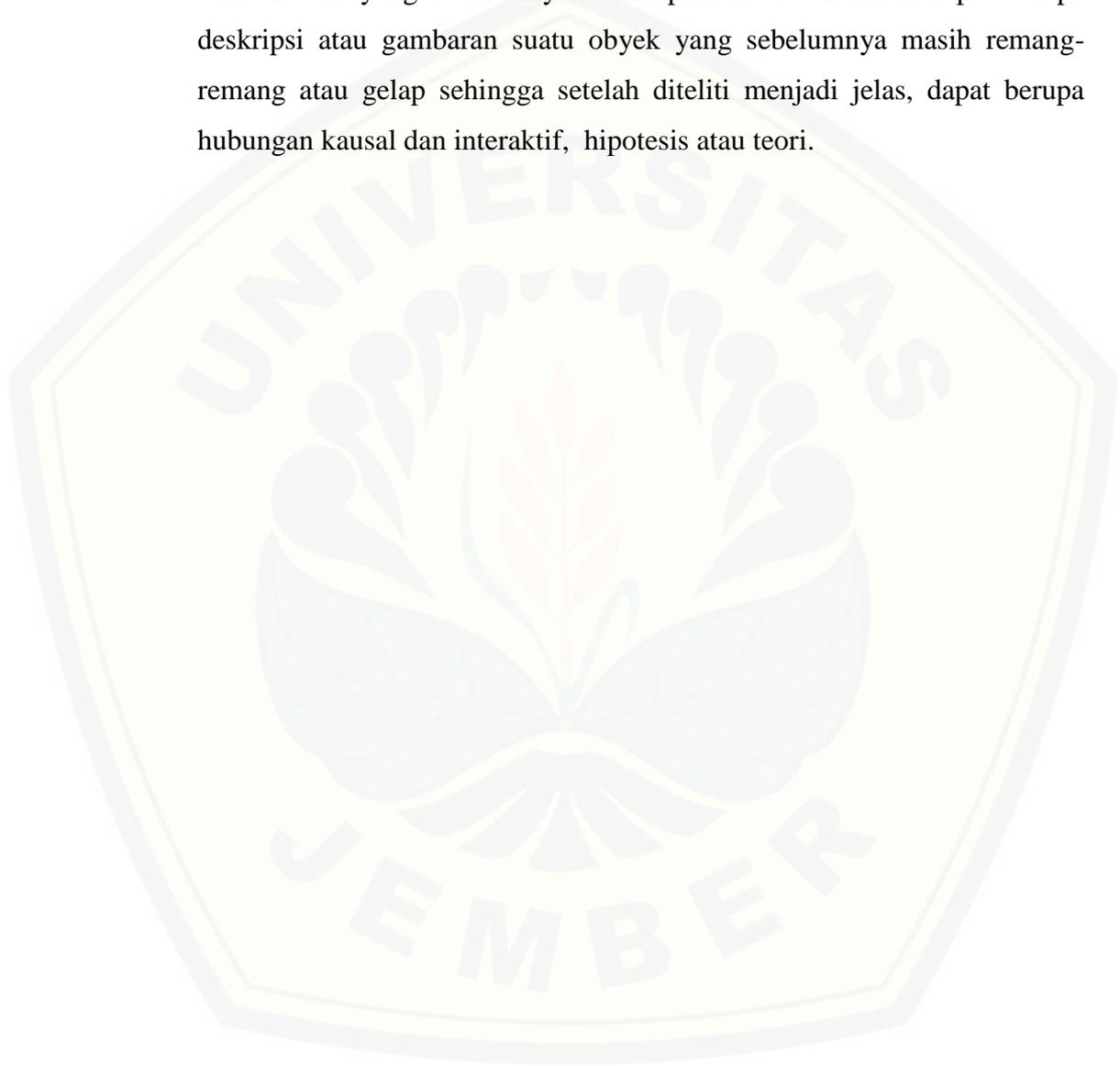
#### 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman (1984) yang dikutip oleh Sugiyono (2014:249) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dan juga dapat berupa grafik, matrik, *Network* (jejaring kerja) dan *chart*.

#### 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1984) yang dikutip oleh Sugiyono (2014:252) adalah

penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal dan interaktif, hipotesis atau teori.



## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Pegawai/pemberi layanan memiliki bentuk perilaku yang beragam, secara keseluruhan hampir sama, berikut uraian dan hasil analisis penelitian :

- a. Pegawai/Pemberi layanan pada pelayanan administrasi poli rawat jalan dapat memberikan kesan ramah kepada pasien yang membuat pasien merasa lebih akrab dan tidak canggung. Kesan ramah didapat dari senyuman pegawai, cara pegawai menyambut pasien datang, dan pernyataan-pernyataan dari pegawai. Hal ini membuat pasien mampu lebih terbuka atas keluhan-keluhan yang diderita kepada pegawai dan mempermudah jalannya pelayanan.
- b. Pegawai/pemberi layanan selalu memahami masyarakat dengan cepat tanggap dalam menghadapi kesulitan masyarakat dan memiliki cara tersendiri dalam menghadapi masalah serta memberikan solusi-solusi terbaiknya ketika dihadapkan dengan permasalahan yang dapat menghambat jalannya pelayanan. solusi tersebut didapat dari proses belajar, pengalaman selama menjadi pegawai administrasi dan pelatihan-pelatihan internal dari pihak Rumah Sakit.
- c. Pegawai/pemberi layanan masih kurang termotivasi. Terbukti masih adanya ketidakdisiplinan pegawai, diantaranya terdapat pegawai yang hampir beberapa kali kedatangan terlambat masuk kerja yang berdampak langsung terhadap pelayanan. Terdapat pula salah satu pegawai yang tidur ketika jam kerja sedang berlangsung. Tentunya hal ini tidak seharusnya terjadi apalagi rumah sakit merupakan pelayanan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Pegawai juga sangat terampil dan cekatan dalam mengoperasikan alat-alat penunjang pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang didapat, pihak Rumah Sakit harus memberikan sanksi setimpal kepada pegawai dan meningkatkan motivasi pegawai. Karena jika terdapat satu perilaku pemberi pelayanan yang buruk terhadap masyarakat, maka akan berdampak buruk terhadap jalannya suatu pelayanan, diantaranya masyarakat akan merasa kecewa, tidak puas dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik perilaku pemberi pelayanan akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga pandangan masyarakat terhadap Rumah sakit akan semakin baik. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus agar masyarakat tetap terlayani dengan baik. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

**DAFTAR PUSTAKA****BUKU**

- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Bagia, Wayan. 2015. *Pengantar Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bungin, Burhan. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B. Tamtian. W. Kusumasari, B. Nuh. M. 2002. *“Reformasi Birokrasi publik di Indonesia”*. Yogyakarta: Pusat Studi kependudukan dan kebijakan UGM.
- Fahmi, Irham. 2013. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gibson, dkk. 1996. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Indrawijaya, Adam I. 2009. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik SW. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, P. Stephen. 2002. *Essentials Of Organizational Behavior, Seventhedition*. San Diego: State University.
- Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke Sepuluh, Terjemahan. PT. INDEKS.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 1999. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.

Usman, H. & Akbar, P.S. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Wibowo. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wirdayanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

### **Dokumen**

Standar Operasional Prosedur (SOP) RSD Balung Kabupaten Jember.

Standar Operasional Prosedur (SOP) RSD Kalisat Kabupaten Jember.

### **Sripsi**

Fauzia, Elsy Elfrida. 2014. *Kualitas Pelayanan Kesehatan untuk Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (jamkesmas) Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember*. Jember: FISIP Universitas Jember.

Ishaq, Mahandi. 2013. *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Jember*. Jember: FISIP Universitas Jember

### **Jurnal**

Erwandi. 2013. *Perilaku aparatur dalam pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna*. Tanjung Pinang: FISIP Universitas Tanjung Pinang.

Rosna, Helmina uli. 2014. *Perilaku Aparatur Pelayanan Publik Pada Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur*. Tanjung Pinang: FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji ([jurnal.umrah.ac.id](http://jurnal.umrah.ac.id))

### **Peraturan Perundangan**

UUD 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992. Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum.

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002

#### **Internet**

[http://id.m.Wikipedia.org/wiki/Administrasi-Publik](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Administrasi-Publik) (diakses 2 maret 2016)

<http://manajemenrumahsakit.net/2013/05/pegawai-rumah-sakit-daerah-perlu-latihan-senyum/>(diakses 9 maret 2016)

[http://id.m.Wikipedia.org/wiki/Rumah\\_sakit/](http://id.m.Wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit/)(diakses 11 maret 2016)

<http://www.kemendagri.go.id/pages/profildaerah/kabupaten/id/name/jawa-timur/detail/3509/jember> (diakses 11 Mei 2016)

## Lampiran 1.

## Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**LEMBAGA PENELITIAN**  
 Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818  
 e-Mail : penelitian.lemit@unej.ac.id

---

Nomor : 062/UN25.3.1/LT/2016 14 Juni 2016  
 Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepala  
 Badan Kesatuan Bangsa, dan Politik  
 Pemerintah Kabupaten Jember  
 di -  
JEMBER

Memperhatikan surat pengantar dari Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 1955/UN25.1.2/LT/2016 tanggal 09 Juni 2016, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : Yolana Prakoso/120910201031  
 Fakultas / Jurusan : FISIP/Illmu Administrasi Negara Universitas Jember  
 Alamat / HP : Perum Griya Mangli Indah BC-53 Jember/Hp. 085749212528  
 Judul Penelitian : Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi Pada Pegawai Administrasi di RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember)  
 Lokasi Penelitian : RSD Balung dan RSD Kalisat Kabupaten Jember  
 Lama Penelitian : Dua bulan (14 Juni 2016 – 14 Agustus 2016)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.  
 Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

  
 a.n Ketua  
 Sekretaris,  
 Dr. Zainuri, M.Si  
 NIP196403251989021001

**Tembusan Kepada Yth. :**

1. Dekan FISIP Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

  
 CERTIFICATE NO : QMS/173

## Lampiran 2.

Surat Rekomendasi Penelitian dari BAKESBANGPOL Kabupaten Jember.



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan Letjen S Parman No. 89 ☎ 337853 Jember

---

K e p a d a

Yth. Sdr. 1. Direktur RSD. Balung  
 2. Direktur RSD. Kalisat  
 di -  
 T E M P A T

**SURAT REKOMENDASI**  
 Nomor : 072/1026/314/2016

Tentang  
**PENELITIAN**

Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 6 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Jember  
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penertiban Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember.

Memperhatikan : Surat Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember tanggal 14 Juni 2016 Nomor : 962/UN25.3.1/LT/2016 perihal Ijin Melaksanakan Penelitian

**MEREKOMENDASIKAN**

Nama / NIM. : Yolani Prakoso 120910201031  
 Instansi : FISIP / Ilmu Adm. Negara / Universitas Jember  
 Alamat : Perum Griya Mangli Indah BC-53 Jember  
 Keperluan : Melaksanakan Penelitian dengan judul :  
 "Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (Studi Pada Pegawai Administrasi di RSD. Balung dan RSD. Kalisat Kabupaten Jember)".  
 Lokasi : RSD. Balung dan RSD. Kalisat Kabupaten Jember  
 Tanggal : 14-06-2016 s/d 14-08-2016

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.  
 Pelaksanaan Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan :

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember  
 Tanggal : 16-06-2016  
 An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK  
 KABUPATEN JEMBER  
 Kabid Kajian Strategis & Politis



**Drs. SLAMET WIJOKO, M.Si.**  
 Pembina  
 NIP. 19631212 198606 1004

Tembusan :  
 Yth. Sdr. : 1. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember  
 2. Ybs.

## Lampiran 3.

Surat keterangan melaksanakan penelitian RSD Balung Kabupaten Jember.



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**RUMAH SAKIT DAERAH BALUNG**  
JI. RAMBIPUJI NO. 19 TELP. 0336 - 621017, 621595, 623789 FAX. 0336 - 623877  
Email : balung\_hospital@yahoo.com; balunghospital@gmail.com  
Website : http://rsdbalung.org; http://rsudbalung.6te.net  
**BALUNG - JEMBER** Kode Pos 68161

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: 800/ 1589 /35.09.611/2016

Dengan ini yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **drg. NUR CAHYOHADI, MARS**  
NIP : 19640912 199203 1 007  
Jabatan : Plt. Direktur RSD Balung

Menerangkan :

Nama : **YOLAN PRAKOSO**  
NIM : 120910201031  
Status : S1 FISIP/Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember

Yang bersangkutan telah benar – benar melakukan penelitian di Rumah Sakit Daerah Balung terhitung mulai tanggal 14-06-2016 s/d 14-08-2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Balung  
Pada tanggal : 21 Desember 2016

**Plt. DIREKTUR**



**drg. NUR CAHYOHADI, MARS**  
Pembina / IV a  
NIP. 19640912 199203 1 007

Lampiran 4.

Surat keterangan melaksanakan penelitian RSD Kalisat Kabupaten Jember.



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT**  
Jln. MH. Thamrin No. 31 Telp. (0331) 591038 Fax (0331) 593997 Kalisat – Jember  
Website : [www.rsdkalisat.com](http://www.rsdkalisat.com) Email : [rskalisat@yahoo.co.id](mailto:rskalisat@yahoo.co.id)

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 800/SS 32 /35.09.612/2016

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : drg. KUNIN NASIHAH, M.Kes.  
NIP : 19650502 199303 2 004  
Pangkat/ Golongan: Pembina, IV/ A  
Jabatan : Direktur

Menerangkan :

Nama : YOLAN PRAKOSO  
NIM : 120910201031  
Program Studi : S1 Ilmu Adiministrasi Negara  
Universitas Negeri Jember

Bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan Penelitian tentang "Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 19 Desember 2016  
DIREKTUR  
  
drg. KUNIN NASIHAH, M.Kes.  
\*NIP. 19650502 199303 2 004



## Lampiran 5.

## Pedoman Wawancara

**A. Pertanyaan kepada Kepala Rekam Medis :**

1. Apa saja tugas dan kewajiban pegawai administrasi Poli Rawat Jalan ?
2. Berapa jumlah pegawai administrasi Poli Rawat Jalan ?
3. Adakah Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan Administrasi Poli Rawat Jalan ?
4. Apakah pegawai di bagian administrasi poli rawat jalan terdapat pelatihan khususnya ?
5. Jika terdapat pelatihan, pelatihan apa saja yang diberikan ?
6. Apakah perilaku pegawai sangat penting dalam pelayanan ?
7. Apakah bapak meninjau langsung perilaku pegawai ketika memberikan pelayanan?
8. Jika ada perilaku pegawai yang menyimpang dan merugikan, sanksi apa yang diberikan?
9. Apakah Bapak/Ibu selaku kepala Rekam Medis pernah mendapat keluhan langsung dari masyarakat/pasien terkait perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai ?
10. Bagaimana cara bapak agar dapat meningkatkan motivasi pegawai ?
11. Bagaimana menurut bapak/ibu, perilaku pegawai yang sesuai dengan standar pelayanan?

**B. Pertanyaan Kepada Pegawai Administrasi Poli Rawat Jalan :**

1. Sudah berapa lama bekerja di bagian administrasi ?
2. Karakteristik masyarakat sangatlah beragam, sebagai seorang pegawai di bagian administrasi, bagaimana cara menanggapi berbagai macam keluhan atau permasalahan yang dialami masyarakat ?
3. Apakah pernah melakukan kesalahan dalam melayani masyarakat ?
4. Apakah ada pelatihan khusus untuk pegawai administrasi ?
5. Bagaimana cara Bapak/ibu dalam memberikan pelayanan agar masyarakat dapat terlayani dengan baik ?

6. Apakah perilaku sangat penting dalam sebuah pelayanan ?

**C. Pertanyaan Kepada Masyarakat (Pasien / Keluarga Pasien) :**

1. Menurut bapak/ibu, bagaimana perilaku pegawai ketika melayani pasiennya? Apakah perilaku keseluruhan baik atau masih ada yang buruk?
2. Menurut Bapak/ibu, bagaimana perilaku yang seharusnya ditunjukkan oleh pegawai administrasi tersebut?
3. Menurut Bapak/ibu, solusi-solusi yang diberikan pegawai dapat membantu bapak/ibu dalam proses pelayanan ?
4. Apakah perilaku sangat penting dalam proses pelayanan ?
5. Apa saran dari bapak/ibu terkait perilaku pegawai di bagian administrasi ?

Lampiran 6.

Foto Dokumentasi Penelitian

RSD Balung Kabupaten Jember





RSD Kalisat Kabupaten Jember





