

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Kemampuan, Kecakapan Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Auditor di Kota Metro.

Agustuti Handayani

Implementasi Kebijakan Distribusi Dan Pemetaan Kualifikasi Tenaga Pendidik Di Lingkup Dinas Pendidikan Nasional, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Tulang Bawang.

Azima Dimiyati

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka.

Jamal

Pengaruh Profesionalisme Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.

Malik

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Motivasi Terhadap Kedisiplinan Guru Sekolah Dasar (SD) Di Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara.

Sundi Komba

Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (Bop) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Lambay, Kabupaten Kolaka Utara.

Syahri Nehru Husain

Analisis Kemampuan Aparatur Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung.

Yadi Lustiadi

Vol. 1 No. 1 April 2015



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 1 No. 1 April 2015

Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Supriyanto, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Dra. Azima Dimiyati, MM

Vida Yunia Cancer, S.AN

Tata Usaha

Winda, SE

Atin Inayatin, S.AP

Penerbit

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Universitas Bandar Lampung

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi - UBL

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 1 No. 1 April 2015

DAFTAR ISI

Pengaruh Kemampuan, Kecakapan Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Auditor di Kota Metro	1-15
Agustuti Handayani	
Implementasi Kebijakan Distribusi Dan Pemetaan Kualifikasi Tenaga Pendidik Di Lingkup Dinas Pendidikan Nasional, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Tulang Bawang	16-29
Azima Dimiyati	
Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka	30-42
Jamal	
Pengaruh Profesionalisme Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang	43-57
Malik	
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Motivasi Terhadap Kedisiplinan Guru Sekolah Dasar (SD) Di Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara	58-70
Sundi Komba	
Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Lambay, Kabupaten Kolaka Utara	71-87
Syahry Nehru Husain	
Analisis Kemampuan Aparatur Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Di Inspektorat Daerah Kota Bandar Lampung	88-102
Yadi Lustiadi	

**PENGARUH PROFESIONALISME DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA BADAN
LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD) RUMAH SAKIT
KABUPATEN TULANG BAWANG**

OLEH:

MALIK, DOSEN ADM. PUBLIK UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ABSTRACT

Professionalism Influence And Motivate The Job of To Effectiveness of Service of Society Health of Public Service Body of Area of Hospital of Regency Tulang Bawang. Problem of this research is : (1) Whether Professionalism have an effect on to Effectiveness of Service of Society Health of Public Service Body of Area of Hospital of Regency Tulang Bawang, (2) Whether Motivation Work to have an effect on to Effectiveness of Service of Society Health of Public Service Body of Area of Hospital of Regency Tulang Bawang, (3) Whether Professionalism and Motivate the Job have an effect on to Effectiveness of Service of Society Health of Public Service Body of Area of Hospital of Regency Tulang Bawang.

Research Method used in this research is survey the. Research population as much 60 officer people of Public Service Body of Area of Regency Tulang Bawang. While sampel that is as much 60 total or sampel people. Research variable is Professionalism (X1) and motivate the job (X2) as free variable and also service effectiveness is variable trussed Y Pursuant to research result indicate that there is good Influence signifikan of professionalism and also motivate the job to service effectiveness of Public Service Body of Area of Hospital of Regency Tulang Bawang. Pursuant to data processing result, that contribution of professionalism variable and motivate the job to service effectiveness, be at the category enough but not yet optimal. The mentioned happened by because not yet the existence of regulation applying in an optimal fashion, so that officer not yet felt there is coherent dubious to officer which impinge the officer order applied At Public Service Body of Area of Hospital of Regency Tulang Bawang

Keyword : Professionalism, Motivate The Job, Service Effectiveness

A. Pendahuluan

Pelayanan publik sebagai bagian dari fungsi manajemen, menjadi komitmen dalam perubahan paradigma otonomi daerah, sehingga menjadi bagian terpenting dalam pencapaian pelaksanaan pembangunan di daerah. Lovelock (1991 : 289) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah :

1) *Presence or absence of intermediaries*, yaitu sasaran dan fasilitas

mendukung efisiensi dalam kontak dengan pelanggan.

- 2) *High contact vs low contact*, meliputi kualitas dan kuantitas kontak dengan konsumen atau pelanggan.
- 3) *Institutional vs Individual purchase*, yaitu konsumen yang dapat berupa individual yang berbeda dengan pembeli yang berasal dari suatu lembaga atau organisasi.
- 4) *Duration of service delivery process*, merupakan lamanya proses layanan berikut karakteristik yang menyertai layanan tersebut.

- 5) *Capacity constrained services* berupa keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelayanan.
- 6) *Frequency of use and repurchase*, frekuensi dari penggunaan dan pembelian ulang
- 7) *Level of complexity*, menyangkut sulit atau mudahnya pemberian atau penggunaan oleh konsumen
- 8) *Degree of risk*, dapat meliputi resiko kegagalan yang mungkin terjadi dalam pelayanan yang di berikan.

Pendekatan Lovelock mengacu pada pendekatan usaha yang melihat besarnya fungsi pelayanan untuk mencapai tujuan dan peningkatan produksi melalui pelayanan yang baik bagi pelanggan. Namun dalam pelaksanaan otonomi daerah, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi pokok dari Pemerintah Daerah, yaitu mensejahterakan masyarakat. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada tingkat pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah daerah.

Pada hakikatnya, keberadaan pemerintah untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:12). Pelayanan publik (*public services*) oleh Pemerintah Daerah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) pemerintah daerah dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang

yang lebih mengutamakan kepada pelayanan Kesehatan dan administrasi yang baik, diperlukan aparatur/ pegawai yang handal dan profesional. Untuk itu kiranya dapat dilihat seberapa jauh kondisi efektivitas pelayanan kesehatan oleh aparat/ pegawai Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.

Indikasi kurang profesionalnya pegawai antara lain terlihat dari pelayanan yang lambat dan terkesan birokratis, kemudian rendahnya motivasi kerja pegawai negeri sipil antara lain banyaknya kritikan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan pegawai negeri sipil Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang. Kemudian masih banyak pegawai yang masuk tidak tepat waktu dan cenderung mengabaikan jam kerja sehingga tidak efektif dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari jam masuk dan jam keluar yang sering tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan untuk seorang pegawai negeri sipil Berdasarkan absensi yang direkap pada bulan Agustus 2011 dan bulan September 2011, jumlah pegawai yang absen bulan nopember 3 %, izin dan bulan nopember 15 %, sakit 6 % (Sumber : Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.)

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Apakah Profesionalisme berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum

Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.

3. Apakah Profesionalisme dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Pengaruh Profesionalisme terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang
2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.
3. Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang.

B. Tinjauan Pustaka

1. Profesionalisme

Profesionalisme menurut Satori, (2008:2), menunjuk kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Dengan demikian bahwa profesionalisme lebih banyak ditentukan oleh lembaga dengan berpegang pada kaidah-kaidah akademik dan latihan praktek yang standar, maka setelah bekerja, akan nampak tentang keahlian atau profesionalisasi kepada setiap individu tersebut, bidang apa yang digelutinya sesuai dengan keahliannya.

Manfaat lain dari proses pendidikan dan pelatihan adalah meningkatnya profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugasnya. Adapun konsep profesionalisme pegawai menurut Siagian (2000:163) adalah "keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan". Terbentuknya Sumber daya manusia profesional menurut pendapat itu memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemuktahiran. Pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh anggota suatu profesi memungkinkannya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan spesialisasi keahliannya. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim organisasi tempat ia bernaung.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dapat dikemukakan bahwa profesionalisme menunjuk kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Dalam konteks tersebut, profesionalisme sesungguhnya tidak hanya berbicara tentang soal kecocokan antara keahlian dan kemampuan yang dimiliki seseorang, tetapi lebih dari itu, juga menyangkut dalam mengantisipasi segala perubahan lingkungan termasuk kemampuan dalam merespon aspirasi publik dan melakukan inovasi yang pada akhirnya membuat pekerjaan menjadi mudah dan sederhana.

Praktek administrasi menunjukkan bahwa fungsi atau kegiatan administrasi secara langsung atau tidak langsung selalu berhubungan dengan unsur manusia. Misalkan: planning atau perencanaan dalam administrasi adalah ciptaan manusia, organizing atau pengorganisasian selalu

mengatur unsur-unsur lain juga selalu menyangkut unsur manusia, *actuating* atau penggerakkan adalah proses menggerakkan manusia-manusia anggota organisasi, sedangkan *controlling* atau pengawasan diadakan agar pelaksanaan administrasi khususnya manusia-manusia dalam organisasi selalu dapat meningkatkan hasil kerjanya.

Fakta-fakta tersebut, dapatlah di benarkan suatu pendapat yang menyatakan bahwa berhasil tidaknya suatu organisasi sebagian besar tergantung pada orang-orang yang menjadi anggotanya. Betapapun sempurna rencana-rencana, organisasi, pengawasan, dan penelitiannya, bila orang-orang tidak mau melakukan pekerjaan yang diwajibkan atau bila mereka tidak berminat dan merasa senang dalam menjalankan tugasnya, maka seorang administrator tidak akan mencapai hasil sebanyak yang seharusnya dicapai.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dapat dikemukakan bahwa profesionalisme menunjuk kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Dalam konteks tersebut, profesionalisme sesungguhnya tidak hanya berbicara tentang soal kecocokan antara keahlian dan kemampuan yang dimiliki seseorang, tetapi lebih dari itu, juga menyangkut dalam mengantisipasi segala perubahan lingkungan termasuk kemampuan dalam merespon aspirasi publik dan melakukan inovasi yang pada akhirnya membuat pekerjaan menjadi mudah dan sederhana.

Kemudian konsep Profesionalisme yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pendapat Satori, (2008:2), yaitu, komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam

melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya.

2. Konsep Motivasi

Menurut Siagian (1986:128) berpendapat bahwa, motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Selanjutnya dalam kehidupan berorganisasi, termasuk kehidupan berkarya dalam organisasi bisnis, aspek motivasi mutlak mendapat perhatian serius dari para manajer. Menurut Siagian, (2002:94) mengemukakan ada empat pertimbangan utama oleh para manajer dalam pemberian motivasi yaitu :

1. Filsafat hidup manusia berkisar pada prinsip "*Quid proquo*" yang dalam "bahasa awam" dicerminkan oleh pepatah yang mengatakan ada ubi ada talas, ada budi ada balas;
2. karena dinamikanya, kebutuhan manusia sangat kompleks dan tidak hanya bersifat materi, akan tetapi juga bersifat psikologis;
3. Tidak ada titik jenuh dalam pemuasan kebutuhan manusia;
4. Perbedaan karakteristik individu dalam organisasi atau perusahaan, mengakibatkan tidak adanya satu pun teknik motivasi yang sama efektifnya untuk semua orang dalam organisasi.

Dari beberapa pengertian motivasi tersebut, pada hakekatnya motivasi adalah pembangkitan atau penimbulan kemauan pada diri seseorang, sehingga ia berbuat sesuatu demi tercapainya tujuan organisasi, kesemuanya mempunyai implikasi terhadap kebutuhan manusia yang sangat kompleks tetapi ingin dipuaskannya.

Menurut Terry (Winardi. 1986 : 328) bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah:

1. Kebutuhan-kebutuhan pribadi, seperti : fisik, ekonomi, politis dan sebagainya.
2. Tujuan-tujuan dan persepsi-persepsi orang atau kelompok yang bersangkutan.
3. Cara untuk merelisasikan kebutuhan-kebutuhan dan tujuan-tujuan tersebut.

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnely bahwa variabel yang mempengaruhi motivasi adalah kepuasan. Kepuasan di sini diartikan pemenuhan yang diperoleh dari pengalaman melakukan berbagai macam kegiatan atau pekerjaan dan mendapat ganjaran (Wahid, 1986:89). Disamping motivasi merupakan fungsi dari berbagai macam variabel yang saling mempengaruhi, juga merupakan suatu proses yang terjadi dalam diri manusia atau suatu proses psikologis. Karena motivasi sesungguhnya terjadi akibat adanya interaksi antar sikap, kebutuhan, persepsi, proses belajar, dan pemecahan persoalan dalam diri seseorang. Hal ini secara jelas dikemukakan oleh Duncan (Indrawijaya, 1986 : 69) dalam proses motivasi. Menurut beliau bahwa :

Motivasi diawali dengan keinginan untuk mempengaruhi seseorang. Keinginan tersebut melalui proses persepsi diterima oleh seseorang. Proses persepsi ini ditentukan oleh kepribadian, sikap, pengalaman, dan harapan seseorang. Selanjutnya apa yang diterima diberi arti oleh yang bersangkutan menurut minat dan keinginannya (faktor intrinsik). Minat ini mendorong untuk juga mencari informasi yang akan digunakan oleh yang bersangkutan untuk mengembangkan beberapa alternatif tindakan dan pemilihan tindakan. Berdasarkan tindakan ini selanjutnya ia melakukan evaluasi, yaitu dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan tindakannya sendiri.

Secara eksplisit dalam pengertian tersebut terlihat bahwa para pelaksana operatif dalam memberikan jasa-jasanya memerlukan beberapa macam perangsang. Secara implisit pula dalam istilah motivasi telah tercakup adanya usaha untuk mensinkronisasikan tujuan organisasi dan tujuan-tujuan pribadi dan para anggota organisasi. Dalam arti yang sesungguhnya dapat dikatakan bahwa sukses tidaknya pimpinan organisasi untuk melaksanakan fungsi motivasi itu sangat tergantung atas kemampuan pimpinan itu merealisasikan adanya sinkronisasi itu.

Konsep efektivitas dipergunakan untuk derajat pencapaian tujuan. Ada beberapa pengertian dan makna tentang keefektifan organisasi. Menurut Bernard, (1983:55), keefektifan organisasi diartikan sebagai pencapaian sasaran-sasaran dan usaha kooperatif. Georgopolous dan Tanneenbaun dalam Etzioni, (1964:18), mengemukakan bahwa keefektifan organisasi sebagai keberhasilan organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia mencapai tujuannya dengan nilai organisasi dalam menunjukkan pencapaian tujuan. Kemudian Steers, (1964 : 18), mengemukakan bahwa keefektifan organisasi diukur dari sejauhmana ia mencapai tujuan yang layak dicapai.

Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Efektivitas dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan sesuai dengan rencana yang dibuat berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Efektivitas juga dapat dilihat sejauh mana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas pokoknya mencapai semua sasaran.

Selanjutnya Ravianto (1989 : 113) mengemukakan bahwa efektivitas adalah :

Seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan

yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam hal waktu maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Dimensi waktu masuk dalam efektivitas terlebih apabila organisasi itu dapat diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang besar (lingkungan), yang dalam tahap-tahap kerjanya setiap saat mengambil sumber-sumber, memproses dan mengembalikannya pada lingkungan.

Pada kenyataannya, para anggota atau pegawai dalam suatu organisasi adalah merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas, karena perilaku anggota organisasi itulah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pribadi yang terdapat di antara para pegawai sangat penting artinya karena para pegawai berbeda-beda memberikan tanggapan dengan cara yang berbeda pula atas usaha-usaha manajemen untuk mencapai usaha yang diarahkan pada tujuan. Dengan mengetahui perbedaan ini, maka efektivitas akan dapat diukur melalui suatu sistem yang bekerja secara simultan dan sinergis.

3. Efektivitas Pelayanan.

Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Efektivitas dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan sesuai dengan rencana yang dibuat berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Efektivitas juga dapat dilihat sejauh mana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas pokoknya mencapai semua sasaran.

Konsep efektivitas dipergunakan untuk derajat pencapaian tujuan. Ada beberapa pengertian dan makna tentang

keefektifan organisasi. Menurut Bernard, (1983:55), keefektifan organisasi diartikan sebagai pencapaian sasaran-sasaran dan usaha kooperatif. Georgopolous dan Tannebaum dalam Etzioni, (1964 : 18), mengemukakan bahwa keefektifan organisasi sebagai keberhasilan organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia mencapai tujuannya dengan nilai organisasi dalam menunjukkan pencapaian tujuan. Kemudian Steers, (1964 : 18), mengemukakan bahwa keefektifan organisasi diukur dari sejauh mana ia mencapai tujuan yang layak dicapai.

Menurut Sutopo (2000: 30), terdapat dua istilah untuk pengertian ini, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang” Sedangkan pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Dari dua pengertian itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Secara teoritis, menurut Oentoro (2004:170) sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Ketiga fungsi tersebut merupakan satu kesatuan yang harus dijalankan dalam waktu bersamaan sebagaimana tujuan keberadaan pemerintah.

Pemerintah bisa saja berperan sebagai *producer*-pembuat barang publik, sebagai *provider*-penyedia layanan, distributor-distribusi barang, sebagai *server*-pelayan. Sedangkan masyarakat berperan sebagai *consumer*-pemakai, *customer*-pelanggan, *agent*-penerus barang, *client*-penerima layanan. Tidak selamanya hubungan antara yang menyelenggarakan layanan dan yang menerima berjalan mulus seperti yang diharapkan semua pihak. Kenyataan yang

terjadi dalam pemerintahan terjadi hubungan subordinansi. Yang memerintah begitu kuat dan berkuasa serta monopoli mutlak terhadap yang diperintah, dengan demikian yang diperintah selalu tunduk kepada yang memerintah.

Dalam penelitian ini, menurut Armstrong & Baron (1998:16) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan ditentukan juga oleh motivasi. Motivasi adalah keseluruhan faktor internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu kegiatan kerja tertentu. Dalam penelitian ini, motivasi ditelaah dari dimensi intrinsik dan ekstrinsik sebagaimana juga dikemukakan oleh Putri (2008:1-2). Motivasi intrinsik mencakup dorongan yang bersumber dari dalam diri pegawai, sedangkan motivasi ekstrinsik mencakup dorongan yang diberikan oleh atasan.

Kemudian dalam penelitian efektivitas organisasi, sampai saat ini para sarjana belum mampu mengoperasionalkan *construct* efektivitas organisasi. Meskipun literatur tentang efektivitas organisasi terus bertambah, namun hanya terdapat sedikit konsensus tentang bagaimana mengkonseptualisasikan, mengukur, dan menjelaskan efektivitas organisasi. Menurut Ravianto (1989:60) untuk mengukur efektivitas, maka dimensi yang dipergunakan adalah (1) Satuan Waktu; (2) Satuan Hasil; dan (3) Kualitas kerja.

4. Konsep Pelayanan

Menurut Sutopo (2000: 30), terdapat dua istilah untuk pengertian ini, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang” Sedangkan pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Dari dua pengertian itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Kotler (1997; 103) berbagai hasil studi menunjukkan, bahwa harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, penyelenggara layanan yang dikelola dengan sangat baik memiliki sejumlah persamaan, diantaranya;

- a. Konsep strategis; Perusahaan jasa ternama memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan sasaran dan kebutuhan pelanggan yang akan mereka puaskan. Untuk itu dikembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan ini yang menghasilkan kesetiaan pelanggan.
- b. Sejarah komitmen kualitas manajemen puncak; Tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan, melainkan juga pada kinerja jasa.
- c. Penetapan standar tinggi; Penyedia jasa terbaik menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan dan ketepatannya.
- d. Sistem untuk memonitor kinerja jasa; Secara rutin memeriksa kinerja jasa perusahaan maupun pesaingnya.
- e. Sistem untuk memuaskan keluhan pelanggan; Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah
- f. Memuaskan karyawan sama seperti pelanggan.

Kotler (1997:36) dan Tjiptono (1997 :24) sama-sama mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Definisi kepuasan tersebut mencer-minkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan yang diinginkan konsumen (*important*). Jika *performance* memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas dan akan sangat senang.

Secara teoritis, menurut Oentoro (2004:170) sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Ketiga fungsi tersebut merupakan satu kesatuan yang harus dijalankan dalam waktu bersamaan sebagaimana tujuan keberadaan pemerintah.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik

murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan, dan aturan tersebutlah yang mengendalikan daripada jasa layanan, sehingga tidak ada sewenang-wenang membuat layanan yang melebihi aturan yang ada, hal ini menjadikan aturan sebagai alat pengendali pemerintah untuk mengatur roda jasa layanan yang berlaku.

Kemudian konsep yang menghubungkan teori tersebut dirujuk pendapat Siagian (2000:163) yaitu keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Survei, yang merupakan penyelidikan kausalitas dengan mendasarkan pada pengamatan terhadap pengaruh yang terjadi, yaitu melakukan penelitian dengan mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Masri Singarimbun dan Effendi, 1989 : 3). Untuk melengkapi data utama (data primer) juga digunakan observasi sebagai pelengkap dari metode survey.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Badan Layanan

Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang berjumlah 60 orang. Karena sedikitnya jumlah populasi maka penulis menggunakan metode total sampling yakni seluruh populasi menjadi anggota yang akan diamati sebagai sampel, karena sampel yang besar cenderung memberikan atau lebih mendekati nilai sesungguhnya terhadap populasi atau dapat dikatakan semakin kecil pula kesalahan.

D. Hasil Penelitian

Profesionalisme pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, juga telah dilaksanakan karena dengan batas-batas wewenang, kewajiban dan tanggung jawab akan menjadi jelas, sehingga kekacauan, konflik kewenangan kekuasaan, tumpang-tindih atau kecenderungan menghindari tanggung jawab dapat dihindari. Namun sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan.

Hasil perhitungan tersebut dengan kriteria tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, menunjukkan bahwa H_0 ditolak maka secara otomatis H_1 sebagai hipotesis penelitian diterima. Hal ini berarti Profesionalisme berpengaruh positif terhadap Efektivitas pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang. Kemudian dari hasil perhitungan tersebut dengan mempergunakan program SPSS versi 17. maka ternyata :

Kemudian sesuai penaksiran derajat hubungan antar variabel yang dikaji (kriteria Guilford) yaitu mempunyai pengaruh cukup berarti. Atau ada pengaruh Profesionalisme pelayanan terhadap Efektivitas pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, pencapaian Profesionalisme pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, lebih

banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor dari luar.

Sesuai hasil penelitian dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Profesionalisme adalah cukup baik yaitu sebesar 65,0% atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pertanyaan pada Variabel Profesionalisme pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Profesionalisme pelayanan berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel Profesionalisme pelayanan telah dilaksanakan, namun belum optimal.

Sesuai hasil penelitian, maka Profesionalisme berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Efektivitas pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, dengan tingkat pengaruh yaitu ada pengaruh tetapi cukup berarti, Profesionalisme pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, variabel Profesionalisme seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi yaitu mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembahasan Profesionalisme pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, secara parsial sesuai dimensi-dimensi pembentuk Profesionalisme pelayanan yaitu: (1) Meningkatkan kemampuan profesionalnya (2) Mengembangkan strategi-strategi yang digunakan, (3) Melakukan Pekerjaan yang sesuai Profesi.

Dengan demikian, profesionalisme merupakan bagian dari proses pengendalian sebuah organisasi atau unit organisasi. Intinya proses pengukuran efektivitas dan efisiensi merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga mampu memantau roda organisasi agar dapat berjalan sesuai tujuan yang direncanakan. Sehingga apabila terdapat penyimpangan dan kelemahan

kepribadian sehingga mengakibatkan efektif atau tidaknya pelayanan yang ada, perlu dikaji lebih mendalam seberapa jauh faktor tersebut memberi dampak terhadap kondisi tertentu. Jadi pada prinsipnya bahwa efektivitas dan efisiensi disini adalah untuk membangkitkan suatu hal yang belum terungkap untuk menjadi bahan pemacu keberhasilan daripada tujuan program dalam memberikan pelayanan yang telah ditetapkan.

Menurut penulis bahwa kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi terhadap peningkatan Profesionalisme pegawai, dengan demikian bahwa pegawai yang mempunyai efektivitas dan efisiensi tepat waktu tinggi dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan sendirinya dapat meningkatkan Profesionalisme pegawai, sebab pegawai dapat memberikan standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemakai layanan standar sesuai program yang telah dicanangkan, dengan harapan pada evaluasi akhir dalam memberikan pelayanan dapat berhasil dengan baik.

Sesuai hasil penelitian bahwa dimensi efektivitas pelayanan, sebagian besar responden persen menyatakan persetujuannya apabila efektivitas pelayanan yang bertugas kurang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian merupakan salah satu penyebab yang dapat mempengaruhi mengurangi efektivitas pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, Sesuai dengan tingkat penaksiran derajat hubungan antar variabel yang dikaji (kriteria Guilford) yaitu hubungan rendah tetapi pasti atau pencapaian target pelaksanaan pekerjaan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, telah dilaksanakan namun masih rendah.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Badan Layanan Umum Daerah

(BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, mengatakan bahwa :

Pada umumnya pegawai pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, sudah mengetahui kewajibannya sebagai pelayan publik, namun masih ada pelayanan yang kurang memperhatikan tugas-tugasnya, dan sering mengabaikan tugas-tugas tersebut, hal tersebut karena belum optimalnya pelayanan yang diberikan kepada publik, namun sampai saat ini belum ada laporan atau keberatan yang saya dapat kan dari bawahan saya ataupun dari masyarakat tentang hal tersebut. (Hasil wawancara).

Hal ini didukung oleh pendapat (Edwards III, 1980:10-11 dan 53-82) bahwa, kemampuan pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan tidak hanya mencakup jumlah sumber daya manusia atau aparat semata, melainkan juga mencakup kemampuan sumber daya manusia dan motivasi untuk mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut sangat diperlukan. Hal ini dapat menjelaskan tesis bahwa sumber daya yang memadai dan memenuhi kualifikasi akan menghasilkan pelaksanaan kebijakan yang tepat dan efektif.

Sesuai hasil penelitian tentang pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh Profesionalisme pegawai pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, sebab kalau kurang tanggap terhadap profesionalisme, maka menurut responden dianggap kurang efektif, maka hal ini merupakan salah satu hambatan terhadap Profesionalisme dalam memberikan pelayanan kalau hal tersebut tidak dibenahi, sehingga pencapaian target pelaksanaan pekerjaan pada Badan

Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, relatif belum baik. Hal ini memungkinkan karena sesuai data yang diperoleh di lapangan selama dua tahun terakhir menunjukkan bahwa pegawai dianggap cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dari data yang diperoleh pula menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan terutama jaminan waktu pelayanan kepada masyarakat utamanya yang memerlukan pelayanan.

Sesuai hasil wawancara dengan informan pegawai pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, menyatakan bahwa :

Pada prinsipnya bahwa pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, sudah dilaksanakan namun masih ada pelayanan yang kurang mem-perhatikan menyangkut Profesionalisme tersebut, hal ini karena ada pelayanan yang masih melanjutkan pendidikan dan ada juga pelayanan dengan berbagai alasan yang memungkinkan mereka kurang memperhatikan kewajibannya sebagai pelayanan negeri sipil, dengan ketentuan-ketentuan yang melekat kepadanya. (Hasil wawancara).

Menurut Oentoro (2004:170) sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Ketiga fungsi tersebut merupakan satu kesatuan yang harus dijalankan dalam waktu bersamaan sebagaimana tujuan keberadaan pemerintah. Kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada

seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

Sesuai hasil penelitian pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan persetujuannya bahwa dengan Patuh mengikuti cara bekerja yang diterapkan di lingkungan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, dirasa relatif efektif, dengan tingkat penaksiran derajat hubungan antar variabel yang dikaji (*kriteria Guilford*) yaitu hubungan rendah tetapi pasti atau pencapaian target pelaksanaan pekerjaan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, relatif belum optimal dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor luar dari pada faktor Profesionalisme pegawai.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang mengatakan bahwa :

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang sesuai aturan bahwa, tidak ada perbedaan ataupun prioritas terhadap seseorang yang meminta pelayanan karena mereka mempunyai motivasi untuk melayani dengan sepenuh hati, namun demikian disadari bahwa para pegawai bisa saja terjadi keterlambatan pekerjaan, namun sampai saat ini pimpinan belum mendapatkan laporan atau keluhan dari para pengguna jasa pelayanan menyangkut ketidakadilan dalam pelayanan publik. (Hasil wawancara).

Upaya dalam peningkatan Profesionalisme pelayanan dalam meningkatkan efektivitas agar dalam pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal atas apa yang

diinginkan, didukung oleh pendapat Kotler (1997:36) dan Tjiptono (1997 : 24) sama-sama mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Efektivitas (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Definisi kepuasan tersebut mencerminkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan Efektivitas (*performance*) dan harapan yang diinginkan konsumen (*important*). Jika *performance* memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika Efektivitas melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas dan akan sangat senang.

Variabel Motivasi, adalah melalui pemenuhan kebutuhan seorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berfikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam menjalankan tugas Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang. Adapun dimensi-dimensinya adalah memberikan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

Kemudian dalam memberikan motivasi dalam meningkatkan Efektivitas pelayanan itu mutlak perlu dalam suatu organisasi ialah karena adanya perbedaan seperti satuan pekerjaan, orang, atau pejabat dan sebagainya. Perbedaan-perbedaan itu memang ada karena keharusan untuk mengadakan pembagian kewenangan berorganisasi. Itulah sebabnya, tanpa kerjasama dalam meningkatkan Efektivitas pelayanan yang jelas, ada kecenderungan atau kemungkinan masing-masing spesialis itu akan berjalan sendiri-sendiri yang bisa saja menuju ke berbagai arah atau tidak pernah bertemu pada tujuan yang sama.

Kemudian dari rata-rata jawaban responden pada Variabel Motivasi kerja adalah cukup baik yaitu sebesar 67,0% atau masuk pada kategori cukup baik dari

seluruh pertanyaan pada Variabel Motivasi kerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel motivasi kerja pelayanan berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel Motivasi kerja pelayanan telah dilaksanakan, namun belum optimal.

Sesuai hasil penelitian pada pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang menunjukkan bahwa sebagian besar responden, menyatakan persetujuannya bahwa dengan Patuh mengikuti cara bekerja yang diterapkan di lingkungan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang dirasa relatif efektif,

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang mengatakan bahwa :

Dalam memotivasi kerja dalam pelaksanaan pelayanan terhadap efektivitas pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang maka pelayanan dengan baik selalu dilaksanakan sebagai salah satu perwujudan dari motivasi kerja , pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang (Hasil wawancara).

Dalam memberikan motivasi kerja , pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari penjelasan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, pemberian motivasi pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, pada prinsipnya masih perlu mendapatkan pembinaan

yang cukup serius. Karena dari dimensi-dimensi yang diteliti pada umumnya responden menyatakan bahwa pemberian motivasi aparatur masih relatif rendah, sehingga dianggap perlu pemberian kesempatan yang seluas-luasnya dalam hal peningkatan kualitas sumber daya manusianya (SDM), baik melalui pendidikan formal, kursus-kursus, pelatihan, maupun pendidikan penjenjangan bagi aparatur yang memenuhi syarat untuk menduduki jabatan tertentu, sehingga target peningkatan efektivitas pelayanan dapat tercapai sesuai rencana yang telah ditetapkan.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang mengemukakan bahwa :

Setiap akhir tahun selalu ada evaluasi terhadap hasil yang dicapai dalam satu tahun anggaran sehingga hasil tersebut merupakan standar atau bahan evaluasi sebagai unpan balik untuk menentukan target efektivitas pelayanan pelayanan berikutnya atau menyusun program tahunan berikutnya, namun demikian dalam menentukan target pihak stake holders selalu memberi target yang terlalu tinggi menurut pencapaian sehingga sampai saat ini belum pernah tercapai target efektivitas pelayanan kerja pelayanan yang dapat meningkatkan efektivitas pegawai.

Dengan demikian sesuai hasil penelitian, maka pemberian motivasi pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang berpengaruh secara positif terhadap efektivitas pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang dengan tingkat pengaruhnya rendah.

Salah satu fungsi pemerintah adalah merumuskan kebijakan untuk memenuhi

kebutuhan pelayanan sebagai akibat adanya suatu kondisi yang tidak memuaskan. Hal ini menuntut kepekaan dan daya tanggap pejabat publik untuk menangkap dan memahami kebutuhan pelayanan terhadap masalah yang dihadapi. Selanjutnya, tidak hanya sebatas memahami, tetapi juga dituntut untuk melakukan tindakan dalam bentuk suatu kebijakan yang tepat dan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sehingga diharapkan pelayanan dapat termotivasi dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai abdi negara.

Kualitas motivasi kerja juga dapat diukur dengan penetapan sasaran tujuan organisasi dengan syarat yaitu sasaran individual harus mendukung pencapaian sasaran tingkat yang lebih tinggi dan diupayakan untuk disepakati oleh pihak yang berkepentingan secara langsung serta sasaran hasil itu dapat dicapai dengan tidak terlalu sulit dan tersedianya indikator kualitas kerja kelompok yang dapat diukur untuk setiap sasaran yang akan mewujudkan kemajuan ke arah sasaran untuk dipantau dan dievaluasi. Jadi pada prinsipnya bahwa tercapainya tujuan organisasi disini yang dimaksudkan adalah suatu pekerjaan yang dihasilkan dalam peningkatan efektivitas pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang dengan tepat waktu sesuai rencana dengan memenuhi standar hasil yang telah ditentukan.

Sesuai hasil penelitian tentang variabel Profesionalisme pelayanan jabatan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Nitisemito : 1986 : 199) (Subekti: 1995 : 79), dengan dimensi-dimensi yaitu (1) Efektivitas & Efisiensi tujuan Organisasi, (2) Ketaatan Sikap dan Tingkah Laku, mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pegawai, Kemudian teori motivasi yang dikemukakan oleh (Siagian, 1986) berpengaruh terhadap efektivitas pegawai. Dengan demikian

bahwa teori tersebut mendukung dari pada penelitian ini, sesuai hipotesis yang dikemukakan bahwa Profesionalisme dan motivasi pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas pegawai, serta didukung oleh teori yang dipergunakan.

Hasil penelitian, responden mengemukakan bahwa dengan berpedoman pada Proses pemberian motif dan Tercapainya tujuan organisasi, maka segala yang dikerjakan dapat diselesaikan sesuai jadwal yang telah ditentukan, dengan menganut sistem efektivitas dan efisiensi kerja diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pegawai. Kesesuaian dengan hasil kerja seseorang dapat mengurangi pemborosan baik waktu maupun pembiayaan dalam artian ekonomi. Hal ini pula yang menjadi salah satu ukuran efektivitas seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, dengan tidak mengurangi arti kualitas dan kuantitas hasil kerja seseorang.

Menurut penulis bahwa kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai, dengan demikian bahwa organisasi dapat tercapai tujuannya sesuai rencana, dengan sendirinya dapat tercapai meningkatkan efektivitas pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, dapat berhasil dengan baik.

Sesuai hasil penelitian tentang variabel Profesionalisme pelayanan jabatan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Nitisemito:1986:199) (Subekti:1995:79), dengan dimensi-dimensi yaitu (1) Efektivitas & Efisiensi tujuan Organisasi, (2) Ketaatan Sikap dan Tingkah Laku, mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pegawai, Kemudian teori motivasi yang dikemukakan oleh (Siagian, 1986) berpengaruh terhadap efektivitas pegawai. Dengan demikian bahwa teori tersebut mendukung dari pada penelitian ini, sesuai hipotesis yang

dikemukakan bahwa Profesionalisme dan motivasi pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas pegawai, serta didukung oleh teori yang dipergunakan

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Profesionalisme berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang. Pengukuran dimensi-dimensi disiplin pegawai tersebut berada pada kategori cukup baik, yang berarti bahwa pelaksanaan disiplin pegawai telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya menjalankan tugas-tugasnya, karena belum adanya penerapan disiplin pegawai secara tegas.
2. Motivasi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang. Pengukuran dimensi-dimensi motivasi pegawai berada pada kategori sedang yang berarti bahwa pelaksanaan motivasi pegawai telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya termotivasi untuk bekerja sebagaimana tupoksinya.
3. Profesionalisme dan motivasi pegawai berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai publik Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang. Sumbangan variabel Profesionalisme pegawai terhadap kinerja pegawai, berada pada kategori cukup namun belum optimal. Demikian pula sumbangan variabel

motivasi pegawai terhadap kinerja pegawai, berada pada kategori cukup namun belum optimal, hal tersebut karena masih ada pegawai yang masih menjalankan kegiatannya diluar pekerjaan pokoknya di Kantor, sehingga kinerja pegawai belum optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J.E. 1997. *Public Policy Making*, New York ; Holt, Rinehart and Winston.
- Etzioni, Amitai. 1985. *Organisasi-Organisasi Modern*. Terjemahan Suryatim. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Gibson. 1996. Terjemahan Djoerban Wahid. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur. Proses*. Jakarta ; Erlangga.
- Handyaningrat, Soewarno. 1989. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta ; Haji Masagung.
- Hoogerwerf, A., 1978. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Indrawijaya, Adam 1. 1986. *Perilaku Organisasi*, Cet, 1. Jakarta ; Sinar Baru Algesindo.
- Indrawijaya. 1989. *Perilaku Organisasi*, Cet, 2. Jakarta ; Sinar Baru Algesindo.
- Koentjaraningrat, 1986. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta ; Gramedia.
- Kotler. 1997. *Dampak Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja*, Benyamin Molan. Jakarta, Prenhallindo.
- Ravianto. 1989. *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta ; Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Salim, 1998. *Faktor Manusia dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta, Akademika Pressindo,
- Siagian, Sondang P., 1986. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta ; Haji Masagung.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung ; Alfabeta.
- Terry, George R. 1991. *Prinsip-prinsip Manajemen*, terjemahan J. Smith. Chicago ; Richard D. Irwin, Inc.
- Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta ; Andi Offset.
- Tjokroamidjojo, Bintoro dan AR. Mustopadidjaja. 1991. *Kebijakan dan Administrasi Pembangunan :Perkembangamn Teori dan Penerapan*. Jakarta ; Masagung.