

INTISARI

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ende adalah organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan dibidang pelayanan public dibidang kesehatan, yang bersifat pemulihan kesehatan (rehabilitatif). Dalam melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan kesehatan tersebut, diharapkan organisasi ini sudah dapat mengaktualisasikan hal-hal yang berkenaan dengan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang responsif, pelayanan yang akuntabel, pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan dan pelayanan yang efisien. Sejalan dengan itu, penelitian ini bermaksud untuk mengungkapkan bagaimana kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan pada organisasi tersebut, dan sekaligus melakukan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan.

Adapun dimensi yang dilihat dari kinerja pelayanan publik di RSUD Ende adalah, kualitas pelayanan, Akuntabilitas, responsif, orientasi pelayanan dan efisien. Untuk menepong semua hal yang berkenaan dengan kinerja pelayanan dan faktor-faktor penentunya, metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif, sedangkan untuk menganalisis fenomena empiris dan data-datanya menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja pelayanan publik belum baik, karena rendahnya kualitas pelayanan, pelayanan yang kurang bertanggung jawab, pelayanan yang kurang respons, pelayanan yang kurang memementingkan pelanggan dan pelayanan yang kurang efisien karena biaya yang cukup tinggi.

Belum baiknya kinerja pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor mendasar yaitu : a) program kerja yang belum terlalu baik, b) sumber daya yang belum memadai, baik secara kuantitas maupun secara kualitas, misalnya seperti terbatasnya tenaga para medis dan administrasi umum, struktur pendidikan karyawan sebagian besar SPK, terbatasnya peralatan medis dan sebagian besar umurnya sudah daluwarsa, serta terbatasnya dana untuk membiayai kegiatan pelayanan, c) Struktur interen yang belum memadai, seperti struktur organisasi yang masih bersifat linistaf, uraian tugas dalam proses pembenahan, dan prosedur kerja yang belum tertata baik.

Berdasarkan berbagai temuan hasil penelitian, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut : Melakukan reorientasi tugas bagi karyawan melalui peningkatan pendidikan, magang dan studi banding, serta rekrutmen karyawan dengan spesifikasi pendidikan perawat berijazah D III dan Sarjana, Pengadaan Peralatan baru melalui berbagai strategi seperti pembelian baru dan kerja sama dengan pihak swasta, Perbaikan terhadap rencana strategis yang telah disusun dan menyusun struktur organisasi yang lebih adaptif yang lebih mengedepankan jabatan fungsional dari pada jabatan struktural.

ABSTRACT

The Local General Hospital of Ende Regency is an organization with its responsibility and function in public service, particularly in field of rehabilitative health. In carrying them out, this organization should actualize some matters concerning with qualified, responsive, accountable, customer-oriented, and efficient services. In line with it, this research aimed at revealing the public service performance implemented in this organization, as well as identifying the factors influencing the service performance.

Regarding the dimension of public service performance in the RSUD Ende, there were service quality, service accountability, responsive service, service orientation, and efficient service. To monitor the concerning matters of service performance and its supporting factors, we employed a method of qualitative research approach, while analyze the empirical phenomenon and related data we used a qualitative descriptive analysis technique.

The result proved that the public service performance was not good enough due to service quality, low service responsibility, irreponsive service, any customer oriented service, and inefficient costly service.

The poor service performance was caused by some fundamental factors, namely : a) the poor working program, b) insufficient resources, both quantity and quality, such as the limited para medics and general administration staff, the inadequate employees education structure (mostly were SPK graduates), limited, mostly old fashioned medical tools, limited fund for service activities, c) inadequate internal structure, such as line staff structure of organization, under-improvement job description, and unordered working procedure.

Based on the findings, there are some recommendation should follow : implementing job reorientation for employees through educational improvement, apprenticeship and study compartion, and nurse recruitment for Diploma and Bachelor holders, providing new equipment with various strategies, like new purchase and join with private hospitals, improving the arranged strategic planning and arranging the more adaptive structure of organization, which empasize on the fungsional position rather than the structurel one.