

STRATEGI PEMERINTAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI UPT RSUD ARIFIN NU'MANG RAPPANG SELAMA MASA PANDEMI COVID 19

¹⁾Anisyah Syukri, ²⁾Sapri, ³⁾Andi Uceng

^{1), 2), 3)}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

¹⁾anisyahsyukri43182081@gmail.com, ²⁾sapritajuddin272@yahoo.co.id, ³⁾andiuceng@yahoo.com

Abstrak

Selama masa pandemi covid 19 segala bentuk layanan mengalami keterbatasan, salah satunya di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang. Karena adanya pandemi covid 19, pihak rumah sakit mengeluarkan inovasi-inovasi namun belum diterapkan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemerintah terhadap peningkatan kualitas pelayanan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang selama masa pandemi covid 19. Adapun tipe penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif. Hasil penelitian ini diperoleh rekapitulasi variabel strategi sebesar 64,7% berada pada kategori "Baik". Rekapitulasi variabel kualitas pelayanan sebesar 57% berada pada kategori "Cukup Baik". Rekapitulasi indikator faktor-faktor yang mempengaruhi strategi kualitas pelayanan sebesar 61,2% berada pada kategori "Baik", dan pengaruh antara strategi dan kualitas pelayanan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang selama masa pandemi covid 19 dikategorikan "Berpengaruh/Signifikan".

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan

Abstract

During the COVID-19 pandemic, all forms of service experienced limitations, one of which was at the UPT RSUD Arifin Nu'mang, Sidenreng Rappang Regency. Due to the COVID-19 pandemic, the hospital issued innovations but they have not been implemented properly. The purpose of this study was to determine the government's strategy to improve service quality at UPT RSUD Arifin Nu'mang, Sidenreng Rappang Regency during the covid 19 pandemic. The type of this research was quantitative associative. The results of this study obtained a recapitulation of strategy variables of 64.7% in the "Good" category. Recapitulation of service quality variables by 57% is in the "Good enough" category. The recapitulation of the indicators of factors that influence the service quality strategy of 61.2% is in the "Good" category, and the influence between strategy and service quality at UPT RSUD Arifin Nu'mang, Sidenreng Rappang Regency during the covid 19 pandemic is categorized as "Influential/Significant" .

Keywords: Strategy and Service Quality

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Corona Virus Disease 2019 (COVID 19) adalah penyakit yang menjadi masalah besar diseluruh negara. Virus ini awalnya muncul di Kota Wuhan Tiongkok tanggal 31 Desember 2019. Virus ini tersebar melalui percikan pernapasan saat batuk, bersin, dan kadang melalui pernapasan normal. Selain itu juga tersebar saat menyentuh benda dan kemudian menyentuh wajah seseorang. Virus ini terus menyebar diseluruh negara termasuk juga negara Indonesia. Untuk mengantisipasi merebaknya virus tersebut, pemerintah Indonesia membentuk 132 rumah sakit rujukan (yang sebelumnya 100 RS).

Pandemi covid 19 ini sangat mempengaruhi semua layanan publik di Indonesia. seperti layanan di perkantoran, bandara, pelabuhan, rumah sakit, bahkan sekolah-sekolah dan perkuliahan ditutup dan dilakukan secara daring. Segala bentuk layanan mengalami keterbatasan, termasuk pelayanan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang. Untuk mencegah tersebarnya virus covid 19, petugas rumah sakit memberikan beberapa aturan seperti membatasi jumlah penjaga pasien, memisahkan pasien yang terkontaminasi virus covid 19 dengan pasien penyakit lainnya, dan membatasi jumlah pengunjung.

Namun saat ini, masih dalam situasi pandemi covid 19, pihak rumah sakit tidak lagi menerapkan aturan tersebut. Ruang isolasi dihilangkan, para pengunjung bebas masuk, dan tidak diwajibkan menggunakan masker. Untuk itu pihak aparaturnya perlu merancang kembali strategi agar dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan layanan kepada publik dengan baik. Hitt et al. (Susiyanto, 2021), strategi adalah set yang dikoordinasi lewat komitmen dan tindakan untuk meraih

keunggulan dalam bersaing. Menurut Dirgantoro, strategi merupakan cara suatu lembaga untuk mengidentifikasi kondisi saat memiliki peluang untuk memberlan keuntungan untuk meraih tujuan yang diharapkan. David F.R (Dewi et al., 2021) indikator strategi meliputi, Perumusan Strategi, Pelaksanaan Strategi, Evaluasi Strategi.

Ukuran yang berhasil diraih untuk memenuhi suatu persyaratan. Menurut Moenir (Sapri, Hermansyah & Angreani, 2020) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan sekelompok orang melalui sistem, prosedur, untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan publik adalah dasar dari eksistensi birokrasi pemerintah. Kualitas merupakan kata yang bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai dan menentukan tingkat untuk menyesuaikan hal yang memiliki persyaratan khusus. Tjiptono dan Chandra (Sukmawati, 2015) kualitas pelayanan menunjukkan perbedaan antara tingkat yg disampaikan perusahaan dibandingkan expektasi pelanggan, 5 indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu Realibilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan dua variabel. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien yang terdaftar sebagai pasien rawat inap di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang sebanyak 1.813, dan dengan menggunakan teknik random sampling, adalah mengambil anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dengan menggunakan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan 10% yaitu sebanyak 95 orang.

(Ananda Rizki Aulia, 2019) penelitian deskriptif adalah menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif menurut (Ahmad & Development, 2018) adalah definisi tentang pengukuran dari data statistik objektif melalui perhitungan secara ilmiah dari sampel yang diminta jawabannya. Yang berupaya menguji teori serta menggambarkan secara umum strategi pemerintah terhadap peningkatan kualitas pelayanan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang selama masa pandemi covid 19.

Adapun sumber data yang digunakan untuk mendapatkan data atau informasi dalam penelitian ini yaitu Observasi, Studi Kepustakaan, dan Kuesioner.

Teknik analisis dengan bantuan program SPSS, adapun hasil analisisnya yaitu instrumen skala pengukuran, uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, regresi linear, dan pengujian hipotesis. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah jumlah keseluruhan item. Item pernyataan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig.0,5) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan Valid).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, adapun hasil penelitian dari olahan SPSS sebagai berikut

Tabel 1 Rekapitulasi indikator strategi

| Indikator Strategi | Persentase |
|------------------------------------|------------|
| Perumusan strategi | 66% |
| Pelaksanaan strategi | 65% |
| Evaluasi strategi | 63% |
| Jumlah | 194% |
| Rata-rata persentase 194/3 = 64,7% | |

Sumber data : Hasil olah data kuesioner, Mei 2022

Rekapitulasi indikator strategi, adapun persentase indikator strategi pada perumusan masalah adalah 66%, persentase indikator strategi pada pelaksanaan strategi adalah 65%, dan indikator strategi pada evaluasi strategi adalah 63% dengan jumlah persentase adalah 194%. Jika dilihat tabel diatas rekapitulasi indikator strategi, evaluasi strategi jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 63% dibandingkan dengan perumusan strategi dan pelaksanaan strategi. Maka didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 64,7%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator strategi berada pada kategori "Baik".

Tabel 2 Rekapitulasi indikator kualitas pelayanan

| Indikator Kualitas Pelayanan | Persentase |
|---|------------|
| Reliabilitas Kemampuan memeriksa pasien | 57% |

| | | |
|----------------------------------|------------------------------|------|
| Daya tanggap | Kecepatan memeriksa | 50% |
| Jaminan | Sikap yang diberikan | 63% |
| Empati | Sikap terhadap pasien khusus | 56% |
| Bukti fisik | Kursi | 56% |
| | Tempat tidur | 66% |
| | Wc | 52% |
| Jumlah | | 399% |
| Rata-rata persentase 399/7 = 57% | | |

Sumber data : Hasil olah data kuesioner, Mei 2022

Rekapitulasi indikator kualitas pelayanan, adapun persentase indikator kualitas pelayanan pada reliabilitas adalah 57%, indikator kualitas pelayanan pada daya tanggap adalah 50%, indikator kualitas pelayanan pada jaminan adalah 63%, indikator kualitas pelayanan pada empati adalah 56%, indikator kualitas pelayanan pada bukti fisik seperti kursi pengunjung adalah 55%, bukti fisik seperti tempat tidur pasien adalah 66%, dan bukti fisik seperti wc adalah 52%. Jika dilihat tabel diatas rekapitulasi indikator kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam bentuk daya tanggap jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 50% dibandingkan dengan indikator kualitas pelayanan dalam bentuk reliabilitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Maka didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 57%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori "Kurang Baik".

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai persentase dari indikator strategi pemerintah di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang selama masa Pandemi Covid 19 adalah 64,7% berada pada kategori baik. Nilai persentase dari indikator kualitas pelayanan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang selama masa Pandemi Covid 19 adalah 57% berada pada kategori cukup baik. Pengaruh antara Strategi Pemerintah dan Peningkatan Kualitas Pelayanan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang selama masa Pandemi Covid 19 sebesar 28,2% dikategorikan "Berpengaruh/Signifikan".

2. Nilai persentase dari indikator faktor-faktor yang mempengaruhi strategi kualitas pelayanan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang pada masa Pandemi Covid 19 adalah 61,2% berada pada kategori baik.

wirausaha desa cipotakari. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 9(Edisi Oktober), 178–183.
<https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/issue/view/96>

E. REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
<https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Agustina Syamsuddin, Kamaruddin Sellang, E. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya, Tata Ruang, Pertanahan Dan Perumahan Rakyat Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7, 15–19.
- Ahmad, Jamaluddin. (2012). Implementasi Peraturan Bupati Tentang Pedoman Pemberian Hibah Dan Bantuan Sosial Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Terhadap Program Bantuan Kultivator Kabupaten Enrekang. 70–81.
- Ahmad, Jumal, & Development, I. C. (2018). *Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis) Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis)*. June.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12201.08804>
- Ananda Rizki Aulia, A. L. Y. (2019). Pengaruh City Branding “A Land Of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor. 3(3), 67–75.
<https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp67>
- Dahriah, D., Jabbar, A., & Rusdi, M. (2020). Strategi Pemerintah Dalam Meminimalisir Pernikahan Dini Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 163–172.
<https://doi.org/10.51817/prj.v8i3.291>
- Dewi, R., Erfina, Ibrahim, M., & Sahar. (2021). Strategi pemerintah terhadap pemberdayaan perempuan berbasis
- Ernawita, E., & Safitri, R. (2018). Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Student Teams Achievement Division Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik Di SMAN 8 Banda Aceh. *Jurnal Pendidikan Sains Indonesia*, 6(1), 9–16.
<https://doi.org/10.24815/jpsi.v6i1.10713>
- Hadi, H. S. (2019). Manajemen Strategi Dakwah Di Era Kontemporer. *Jurnal Al-Hikmah*, 17(1), 79–90.
<https://doi.org/10.35719/alhikmah.v17i1.8>
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publikberbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.
- Mansur, T. (2008). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Universitas Sumatera Utara, Medantara, Medan, 119.
https://www.academia.edu/download/35129277/Tesis_Kualitas_Pelayanan_Publik.pdf
- Maryam. (2015). Analisis perhitungan harga pokok jasa rawat inap rumah sakit umum arifin nu'mang kabupaten sidrap.
- Muslimah, S., Hermawan, D., & Efendi, N. (2021). Strategi Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Lembaga Penyelenggara Pemilihan Umum. 2(November), 63–75.
- Putra, MB. (2019, December 10). Enam Jalan Menuju Kinerja Pelayanan Prima. Ombudsman RI. Diakses dari <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--enam-jalan-menuju-kinerja-pelayanan-prima>
- Rafidah, S., Al-Kathiri, F., & Muhammad Yogi. (2014). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *English Language Teaching*, 39(1), 1–24.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.0>

3.025%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/nature10402%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/nature21059%0Ahttp://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577%0Ahttp://

Saputri, S.Pd., M.H., E. D. (2018). Analisis Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 4(1), 962–968.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1280>

Sari, P. P. W. (2021). Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau. 4730.

Sukmawati, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 3(3), 729–742.
<https://doi.org/10.35794/emba.v3i3.9573>