

Pengaruh Kepemimpinan Direktur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Rubini Mempawah

Ifa Yudha Putri

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail :ifa.yudha@yahoo.co.id

Abstrak

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Direktur terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Rubini Mempawah”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan Direktur terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Dokter Rubini Mempawah. Penelitian ini dipilih karena penulis melihat ada permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di RSUD Dokter Rubini Mempawah. Tentunya banyak sekali faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, pada penelitian ini peneliti menduga bahwa kepemimpinan Direktur yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat yang merasakan pelayanan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan melakukan pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini di bidang pelayanan di RSUD Dokter Rubini Mempawah dengan populasi sebanyak 157 orang pegawai. Sampel pada penelitian ini berjumlah 61 orang responden dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Teknik pengolahan data menggunakan angket dan telah diuji coba dengan uji validitas dan realibilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *product moment* dan dilanjutkan dengan koefisien determinan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kedua variabel. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kepemimpinan Direktur mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 19,8%. Artinya, kualitas pelayanan akan baik apabila kepemimpinan Direktur dilakukan dengan baik, sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai arahan dari Direktur. Untuk sisanya 80,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti: motivasi kerja, kemampuan kerja pegawai, perlengkapan dan fasilitas.

Kata kunci: Kepemimpinan Direktur, Kualitas Pelayanan Publik dan RSUD Dokter Rubini Mempawah.

Abstract

This thesis entitled “Director Leadership Influence on the Quality of Public Services at the Regional General Hospital (Hospital) Dr. Rubini Mempawah”. This thesis aims to determine the effect of leadership on the quality of public services director at Doctors Hospital Rubini Mempawah. This research was chosen because the author saw no problems related to the quality of public services in the Doctors Hospital Rubini Mempawah. Obviously a lot of factors that affect the quality of service, in this study this study the researchers suspect that the leadership of a good director will produce the quality of public services and to give satisfaction to the people who feel the service. This research is quantitative research to test the hypotheses. The population in this study in the field of physician services in hospitals Rubini Mempawah with a population of as many as 157 employees. Samples in this study amounted to 61 respondents using proportionate stratified random sampling technique. Data processing techniques using a questionnaire and has been tested with test validity and reliability. The data analysis technique used is the analysis of product moment and continued with determinant coefficient determines the magnitude of the effect between the two variables. The conclusion of this study is the director of leadership has a significant effect on the quality of public services by 19.8%. That is, the quality of service will increase if the director is done with good leadership, so that employees can provide services to the community because according to the directives of the Director. For the remaining 80.2% is influenced by other variables not examined in this study such as: employee motivation, employee skills, wquipment and facilities.

Keywords: Leadership Director, Quality Public Services and Hospital Dr. Rubini Mempawah

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat merasa bahwa kondisi pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah di Indonesia sekarang ini mencerminkan begitu banyak masalah. Jika kita bandingkan antara pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah dan pihak swasta, maka dapat kita ibaratkan *"seperti bumi dan langit"*, begitu jauh perbandingan pelayanan yang dapat kita lihat antara kedua pihak tersebut. Pihak pemerintah dari tahun ke tahun terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam berurusan. Langkah-langkah dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik hanya sebagian kecil yang berhasil, dan selebihnya tetap dengan model pelayanan yang lama dengan prosedur yang berbelit-belit, proses yang lama, bahkan ada beberapa masyarakat yang merasakan sikap yang tidak menyenangkan dari para aparatur pemerintah. Masyarakat yang merasakan pelayanan yang buruk hanya bisa pasrah dengan keadaan pelayanan yang ada di Indonesia saat ini. Seharusnya, sebagai aparatur pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik, karena aparatur pemerintah bertugas untuk mengabdikan diri kepada masyarakat. Pada masa sekarang ini sering kali masyarakat yang melayani

aparatur, tentunya ini bertolak belakang seperti yang telah dikemukakan sebelumnya.

Birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik terasa masih belum efektif dan efisien dalam pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya aparatur yang dimiliki belum memadai dan mencapai standar kualitas sehingga menyebabkan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik. Birokrasi sering kali dianggap gagal dalam melakukan hal yang sesuai dan tepat, birokrasi sering dianggap merugikan masyarakat sebagai pelanggannya. Hal ini tentu perlu perhatian yang besar dari pemerintah, seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu memudahkan masyarakat bukan sebaliknya mempersulit.

Baik atau buruknya pelayanan suatu organisasi tentunya dipengaruhi oleh banyak hal. Tangkilisan (2005:223) mengatakan, jika berbicara mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintahan, maka akan muncul begitu banyak faktor yang mempengaruhinya, baik yang bersifat internal organisasi maupun yang bersifat eksternal organisasi. Terdapat tiga variabel dalam kualitas pelayanan yang dianggap relevan dan dominan, yaitu profesionalisme, kepemimpinan, dan kewenangan diskresi.

Kepemimpinan merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi. Seorang pemimpin merupakan penentu dalam memberikan suatu keputusan, baik itu keputusan yang membawa perubahan ke arah yang lebih baik atau keputusan yang membawa ke perubahan yang buruk. Ketika organisasi dan lingkungannya mengalami permasalahan dan gejala ketidakpastian, peranan seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Seorang pemimpin yang mempunyai visi sudah pasti akan mampu mengelola dan memanfaatkan segala sumber daya yang mendukung. Oleh karena itu, pemimpin yang efektif harus mempunyai agenda dalam mencapai tujuan organisasi, menghadapi tantangan dan kemungkinan yang terjadi, dan mewujudkan keinginannya dengan visi yang baru serta mengkomunikasikannya dan mengajak orang lain bersatu untuk mencapai tujuan baru dengan menggunakan sumber daya dan energi seefisien mungkin. (Tangkilisan, 2005:232-233)

Kabupaten Pontianak dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2009-2014 telah memprioritaskan untuk pencapaian perbaikan dan percepatan pembangunan di bidang kesejahteraan rakyat dengan :

- a. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat,
- b. Sumber daya manusia,
- c. Perbaikan infrastruktur.

Seperti yang telah dikemukakan pada poin a mengenai pelayanan kesehatan kepada masyarakat, kabupaten Pontianak mengalami permasalahan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Rubini Mempawah. Ada tiga contoh kasus tentang pelayanan di RSUD Dr. Rubini Mempawah yang dimuat dalam media massa (dalam Equator edisi Selasa, 12 Mei 2009) tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Dr. Rubini yang isinya karena minimnya anggaran rumah sakit terancam kehabisan stok obat-obatan. Tak hanya itu, perlengkapan kasur dan bantal pun minim. Jika tidak ditangani, pelayanan kesehatan akan terbengkalai. Pasien pun terancam tidur di lantai. Mengenai permasalahan diatas, tentunya pihak rumah sakit harus bekerja keras dalam menyediakan sarana dan prasarana dan penyediaan obat-obatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Meskipun kasus ini telah terjadi empat tahun yang lalu, tentunya harus tetap diperhatikan agar permasalahan seperti ini tidak akan terjadi dimasa yang akan datang.

Kasus kedua, dimuat dalam media massa (dalam Equator edisi Rabu, 28 April 2010) yang isinya pihak rumah sakit tidak mampu memberikan pertolongan optimal ketika pasien dirawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Ironisnya, rumah sakit mengaku kehabisan stok obat untuk pasien. Hal ini sangat mengecewakan bagi masyarakat khususnya kabupaten Pontianak Pihak RS seolah tidak siap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seharusnya pihak rumah sakit dapat memberikan pertolongan yang optimal kepada pasien, pelayanan yang tepat dapat menyelamatkan kelangsungan hidup seseorang.

Kasus ketiga, diberitakan (dalam Cakrawala Online edisi Minggu, 10 Juli 2011) yang isinya pelayanan RSUD Dr. Rubini Mempawah Kabupaten Pontianak dianggap kurang memadai alias jauh dari harapan. Pasalnya, pasien sering mengeluh atas layanan yang diberikan pihak Rumkit Rubini. Diduga ada bisnis obat, karena setiap ganti petugas maka obat juga harus diganti sesuai dengan petunjuk petugas. Selain itu, dokter yang bertugas tidak ada.

Selain ketiga berita yang telah dikemukakan diatas, penulis akan mengemukakan fenomena-fenomena yang terjadi di RSUD Dr. Rubini Mempawah. Fenomena yang berkaitan dengan kepemimpinan yaitu tampaknya Direktur jarang melakukan pengawasan, khususnya dalam proses pelayanan kepada masyarakat karena sering dimuat dalam media massa bahwa masyarakat sering merasakan pelayanan, sikap, dan tutur bahasa yang tidak menyenangkan dari petugas RSUD Dr. Rubini Mempawah. Selain itu, tampaknya Direktur RSUD Dr. Rubini Mempawah kurang tegas terhadap bawahan. Hal ini penulis rasakan langsung ketika kerabat masuk RSUD Dr. Rubini Mempawah. Ketika keluarga penulis masuk rawat inap ke RSUD Dr. Rubini Mempawah bertepatan dengan akhir pekan, sehingga pemeriksaan pada pasien hanya dilakukan

oleh perawat bukan dokter. Dokter akan memeriksa kondisi pasien hari senin saat hari kerja akan dimulai kembali. Permasalahan ini sama ceritanya yang dimuat dalam Cakrawala Online edisi Minggu, 10 Juli 2011.

Berdasarkan hasil *pre-survey* dan wawancara secara tidak langsung dengan masyarakat Kabupaten Pontianak yang merasakan pelayanan publik di RSUD Dr. Rubini Mempawah, peneliti dapat mengungkapkan beberapa fenomena yang terjadi, yaitu :

1. Prosedur yang panjang, ketika seorang ibu membawa anaknya yang sedang demam tinggi dan akan mendaftar melalui jalur Asuransi Kesehatan (Askes), pihak RSUD Dr. Rubini meminta surat pengantar dari puskesmas di daerah tempat ibu tersebut tinggal. Karena ibu tersebut tidak mempunyai surat pengantar dari puskesmas, dan jika tidak ada surat pengantar maka tidak dapat diproses, akhirnya ibu tersebut menggunakan pelayanan melalui jalur umum.
2. Kesalahan bagian perekam medis dalam memberikan berkas pasien, sehingga berkas tertukar dengan pasien yang lain. Selain itu, bagian perekam medis tidak teliti dalam memberikan keterangan riwayat penyakit pasien sehingga ketika

berkas telah sampai kepada dokter, dokter meminta kepada pasien untuk kembali ke bagian perekam medis untuk mengisi data dengan benar.

3. Tidak tanggapnya petugas dalam melayani masyarakat, ditunjukkan dengan salah seorang pasien dari Desa Antibar diabaikan ketika akan melahirkan, sedangkan petugasnya bercengkrama dalam waktu yang lama.
4. Tidak profesional dalam memberikan pelayanan, ditunjukkan dengan membiarkan mahasiswa yang sedang magang untuk mengambil tindakan terhadap pasien dan tidak didampingi, akibatnya pasien merasa kesakitan yang berkepanjangan.

Berdasarkan Kepmenpan No: KEP/25/M.PAN/2/2004 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pontianak yang telah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I bagi SKPD penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pontianak Tahun 2012. Hasil dari IKM tersebut RSUD Dr. Rubini mendapat nilai 71,98 berbeda dengan tahun 2011 dengan nilai IKM 72,54. Data ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan IKM sebesar 0,56.

Selain data mengenai IKM, peneliti akan menampilkan data-data yang berkaitan dengan pelayanan di RSUD Dr. Rubini Mempawah:

Tabel 1.1.
Indikator Pelayanan Rawat Jalan

Tahun	Indikator	
	Jumlah kunjungan	Rata-rata/hari
2006	25.194	101.00
2007	20.660	86.00
2008	16.665	68.00
2009	25.971	104.00
2010	23.597	90.00
2011	22.488	62.00
2012	19.805	54.26

Sumber : Profil RSUD Dr. Rubini Tahun 2013

Berdasarkan tabel 1.1 dapat kita ketahui RSUD Dr. Rubini Mempawah banyak dikunjungi pada tahun 2009 dengan rata-rata 104.00 perhari, pada tahun 2012 terjadi penurunan kunjungan pasien dengan rata-rata 54.26. Hal ini sesuai dengan data IKM yang peneliti kemukakan sebelumnya bahwa pelayanan RSUD Dr. Rubini Mempawah menurun ditunjukkan dengan data yang ada pada tabel 1.1.

Tabel 1.2.
Indikator Pelayanan Rawat Inap

Tahun	Indikator	
	Jumlah kunjungan	Rata-rata/hari
2006	5.649	16
2007	5.239	15
2008	5.191	14
2009	6.846	19
2010	6.215	17
2011	6.798	19
2012	6.884	18

Sumber : Profil RSUD Dr. Rubini Tahun 2013

Berdasarkan tabel 1.2. dapat kita ketahui RSUD Dr. Rubini Mempawah banyak dikunjungi pada tahun 2009 dan 2011 dengan rata-rata 19 perhari, tahun 2008 merupakan rata-rata yang paling rendah dibandingkan tahun yang lainnya. Hal ini tentunya berbeda dengan pelayanan di rawat jalan.

Tabel 1.3.
Alokasi Dana Pemerintah dan Pusat

Tahun	Uraian	
	APBD	APBN
2006	9.719.689.000	1.500.000.000
2007	10.690.527.510	1.500.000.000
2008	15.545.169.849	850.000.000
2009	13.750.712.034	1.700.000.000
2010	37.306.943.631	17.000.000.000
2011	25.636.912.205	10.000.000.000
2012	26.735.331.950	21.000.000.000

Sumber : Profil RSUD Dr. Rubini Tahun 2013

Berdasarkan tabel 1.3. dapat kita ketahui alokasi dana yang diberikan oleh pemerintah dan pusat kepada RSUD Dr. Rubini mempawah dalam jumlah yang besar. Alokasi dana sangat perlu bagi suatu organisasi khususnya yang bergerak di pelayanan yang dapat digunakan untuk menunjang pelayanan yang akan dilaksanakan dan dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Selain itu keterkaitan antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang dapat peneliti kemukakan adalah peran Direktur sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan, karena dengan adanya peran Direktur maka petugas dapat melakukan kewajiban tugasnya sesuai dengan tupoksi mereka dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan sesuai yang mereka harapkan. Selain itu, alasan peneliti memilih variabel kepemimpinan meskipun masih banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah banyak berita yang mengemukakan buruknya pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Rubini Mempawah baik dari media massa maupun yang

dialami secara langsung. Tiga contoh kasus yang telah dikemukakan diatas, terjadi pada tahun 2009-2011 dalam kepemimpinan satu periode. Seperti yang telah disampaikan di latar belakang diatas, peneliti berasumsi bahwa rendahnya kualitas pelayanan disebabkan karena kepemimpinan Direktur, untuk itu peneliti tertarik untuk mengkaji “Pengaruh Kepemimpinan Direktur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Rubini Mempawah”.

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka dengan demikian perumusan masalah yang akan diteliti yakni :

- 1.2.1. Bagaimana kepemimpinan Direktur di RSUD Dr. Rubini Mempawah?
- 1.2.2. Bagaimana kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Rubini Mempawah?
- 1.2.3. Berapa besar pengaruh kepemimpinan Direktur terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Rubini Mempawah?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian adalah :

- 1.3.1. Untuk mengetahui kepemimpinan Direktur di RSUD Dr. Rubini Mempawah.

- 1.3.2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Rubini Mempawah.
- 1.3.3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh antara variabel kepemimpinan Direktur terhadap variabel kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Rubini Mempawah.
- 1.4. Manfaat Penelitian
- Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :
- 1.4.1. Manfaat Teoritis
- Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini bagi para akademisi, yaitu dapat dijadikan sebagai bahan hasil penelitian. Dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan ilmu pengetahuan kepada para pembaca, khususnya berkaitan dengan kajian di bidang pelayanan. Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya, dalam meneliti dan mengkaji masalah yang sama.
- 1.4.2. Manfaat Praktis
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran kepada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Rubini Mempawah dalam hal pelayanan kepada masyarakat.
- Penelitian dari *Ohio State University* yang melakukan survey untuk memahami dimensi perilaku pemimpin yang melibatkan bawahan menggunakan skala yang berisi 150 contoh perilaku pemimpin dari 2000 daftar perilaku yang diberi nama *Leader Behavior Description Questionnaire* (LBDQ). Hasil survey ini menghasilkan dua-kategori luas dari dimensi perilaku pemimpin, yaitu dimensi pertimbangan (*consideration*) dan inisiasi struktur (*initiating structure*). Luthans, 1995; Daft, 1999 (dalam Safaria, 2004:49) mengatakan bahwa:
- Pertimbangan (*consideration*) menggambarkan perilaku pemimpin yang empati dan sensitif terhadap bawahan, menghormati ide dan perasaan mereka, dan berusaha menciptakan kepercayaan timbal-balik dengan bawahan. Pemimpin ini menunjukkan apresiasi, mendengar permasalahan secara hati-hati, dan mencari masukan dari bawahan berkaitan keputusan penting. Inisiasi struktur (*initiating structure*) menggambarkan perilaku pemimpin yang berorientasi pada penyelesaian tugas, mengarahkan aktivitas organisasi secara ketat untuk mencapai tujuan tertinggi. Perilaku pemimpin mencakup membuat perencanaan, menetapkan dan menjelaskan tujuan organisasi, memberikan instruksi spesifik tentang bagaimana cara menyelesaikan tugas dan membuat peraturan dengan *tangan besi*.
- Pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator pertimbangan (*consideration*) yaitu berorientasi pada bawahan.
2. Kualitas Pelayanan Publik
- Kriteria yang digunakan untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi

B. KAJIAN TEORI DAN METODOLOGI

1. Kepemimpinan

tersebut masing-masing dikembangkan menjadi pertanyaan yang ada dalam kuesioner dalam Kepmen PAN tersebut (setiap satu dimensi ada dua item pertanyaan), ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu : a) kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan, b) kesulitan mengurus pernyataan dalam proses pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu : a) keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan, b) keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu : a) ketepatan waktu penyelesaian, b) kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi.
4. Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu : a) kepuasan terhadap mutu produk pelayanan, b) kemudahan dalam mengurus pelayanan.
5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan petugas mengenai sikap, perilaku, dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Ada dua item

pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu : a) sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan, b) ada tidaknya praktik pungli yang dilakukan petugas.

6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu : a) cara petugas mengelola dan menyimpan dokumen/berkas pelayanan, b) ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran, kemudahan dalam pelayanan, misalnya telepon, media pengumuman, monitor tv dan lain-lain.
7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna layanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu : a) kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ruang tunggu/AC, tempat duduk dan toilet, b) ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan. (Pasolong, 2008:137-138)

Dari 7 indikator kualitas pelayanan tersebut, peneliti mengambil 5 indikator saja yang akan diteliti yaitu kesederhanaan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelaksanaan pelayanan, tingkat profesional petugas, dan yang terakhir sarana dan prasarana.

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanasi. Penelitian eksplanasi adalah penelitian yang menggunakan data, peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-

variabel dengan melakukan pengujian hipotesis. Hubungan kausal diartikan sebagai hubungan sebab akibat menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini diketahui bahwa variabel bebas yaitu kepemimpinan, dan variabel terikat kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. (Sugiyono, 2011:7).

4. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini dilakukan di bagian Pelayanan di RSUD Dr. Rubini Mempawah sebanyak 157 orang. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Taro Yamane yang dikutip oleh Burhan Bungin (2005:105), didapatkan 61 responden. Dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*.

5. Instrumen Penelitian

Alat pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi.

6. Teknik Analisis Data

Statistik yang digunakan untuk mengetahui koefisien pengaruh variabel x terhadap variabel y adalah rumus *Product Moment*. Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel x terhadap y ditentukan dengan koefisien determinan.

C. HASIL PENELITIAN

Hasil perhitungan yang diperoleh menunjukkan bahwa $r \text{ hitung } (0,445) > r \text{ tabel } (0,253)$, maka H_a

diterima. Sehingga penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara kepemimpinan Direktur terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Rubini Mempawah. Hasil perhitungan juga menunjukkan bahwa $r \text{ hitung}$ sebesar 0,445 terdapat pada kategori sedang karena berada pada rentang nilai antara 0,40-0,599. Sehingga pengaruh antara kepemimpinan Direktur terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Rubini Mempawah dinyatakan sedang. Selanjutnya pada perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa sumbangan kepemimpinan Direktur terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Rubini Mempawah sebesar 19,8%. Sisanya sebesar 80,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Keterbatasan Penelitian

1. Dalam penelitian ini penulis memiliki dua keterbatasan yang berpengaruh pada hasil penelitian, yaitu: Penulis merasakan kesulitan pada saat mengambil angket. Ternyata kuesioner yang telah diberikan, tidak langsung diisi oleh responden bahkan ada yang hilang. Sebagian angket membuat peneliti bingung karena peneliti tidak mengetahui angket berada ditangan siapa. Sehingga peneliti harus kembali lagi untuk mengambil atau memberikan angket yang baru kepada responden. Selain itu, Penulis mengalami kesulitan mengungkapkan fenomena tentang

kepemimpinan, karena ini menyangkut pribadi seseorang dan harus dapat diketahui secara mendalam sehingga fenomena yang diungkap kan sesuai dengan realita yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Fahmi, Irham. 2012. *Manajemen Kepemimpinan Teori & Aplikasi*. Bandung : Alfabeta
- Kartono, Kartini. 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Public & Customer Satisfaction*. Bandung : PT ALUMNI
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- , 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Safaria, Triantoro. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sedarmayanti., Syarifudin Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Penerbit Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Siregar, Charles J.P. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- , 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung
- Tangkilisan, Hessel Nogi S.2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan 2011.
- Sumber dari Peraturan dan Perundang-Undangan**
- Keputusan Menpan No. 81/KEP/M.PAN/7/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Layanan Umum
- Keputusan Menpan No. 58/KEP/M.PAN/7/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan
- Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
- Sumber elektronik**
- Equator (Selasa, 12 Mei 2009), *Stok Obat Habis, Pasien Terancam Tidur di Lantai*, melalui <<http://www.equator-news.com/lintas-barat/kab-pontianak/stok-obat-habis-pasien-terancam-tidur-di-lantai> >
- Equator (Rabu, 28 April 2010), *Pelayanan RSUD Amburadul*, melalui <<http://www.equator-news.com/lintas-barat/kab-pontianak/pelayanan-rsud-amburadul> >
- Cakrawala Online (Minggu, 10 Juli 2011), *Setiap Ganti Petugas Selalu Beli Obat*, melalui<<http://cakrawalaenterprise.com/2011/07/10/setiap-ganti-petugas-selalu-beli-obat/> >
- Dokumen**
- Kabupaten Pontianak Dalam Angka 2012
- LAKIP Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Rubini Mempawah Tahun 2012
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I bagi SKPD penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pontianak Tahun 2012.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : IFA YUDHA PUTRI
NIM / Periode lulus : E42009011 / 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : ifa.yudha@yahoo.co.id / 085393524100

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1),
menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas
Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DIREKTUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DOKTER RUBINI MEMPAWAH**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini,
Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk
pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet
atau media lain :

- ☐ fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

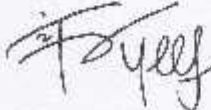
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala
bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal.....

KERJASAMA
FISIP
H. Whayakusuma, MA, Ph.D
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 25 Juli 2013


(IFA YUDHA PUTRI)