

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SAYIDIMAN MAGETAN

Eko Gindo Prasetyo

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, eko.23554@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai pada bagian Instalasi Rawat Jalan (IRJ) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sayidiman Magetan. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah menurunnya kedisiplinan beberapa pegawai serta adanya aturan dan kebijakan BPJS yang berubah-ubah sehingga menimbulkan keluhan dari pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data berjumlah 15 orang, terdiri dari pegawai IRJ, tenaga kesehatan, dan pasien. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum berada pada kategori baik. Indikator kualitas kerja menunjukkan ketelitian pegawai dalam mengurus administrasi pasien, pengisian rekam medis, serta kemampuan komunikatif dan edukatif. Pada indikator kuantitas kerja, pegawai bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mulai dari pendaftaran hingga pelayanan medis. Indikator ketepatan waktu menunjukkan waktu pelayanan kurang dari 40 menit karena pegawai tidak menunda pekerjaan. Dalam hal efektivitas, pegawai mampu beradaptasi dengan cepat dan tepat terhadap perubahan kebijakan BPJS. Indikator kemandirian menunjukkan pegawai memiliki kemampuan yang kompeten dalam melayani pasien dan didukung oleh keahlian di bidangnya. Untuk meningkatkan kinerja, direkomendasikan evaluasi berkala, pemberian *reward & punishment* untuk meningkatkan kedisiplinan, serta pendampingan intensif kepada pasien terkait regulasi yang berubah-ubah.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Instalasi Rawat Jalan, Pelayanan Publik.

Abstract

This research aims to analyze the performance of employees in the Outpatient Installation (IRJ) unit at dr. Sayidiman Regional General Hospital (RSUD) Magetan. The background of this study is the decline in discipline among some employees and the frequently changing BPJS regulations, which have caused complaints from patients. This study uses a descriptive qualitative approach with 15 data sources, consisting of IRJ staff, healthcare workers, and patients. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results show that overall employee performance is in the good category. The quality of work indicator reflects employees' accuracy in managing patient administration, filling out medical records, and their communicative and educational abilities. In terms of quantity of work, employees perform according to their main duties and functions, from registration to medical services. The timeliness indicator shows that services are completed in less than 40 minutes because employees do not delay tasks. Regarding effectiveness, employees are able to adapt quickly and appropriately to changing BPJS policies. The independence indicator reveals that employees have competent abilities in serving patients, supported by expertise in their fields. To further improve performance, it is recommended to conduct regular evaluations, implement a reward and punishment system to enhance discipline, and provide intensive assistance to patients regarding changing regulations.

Keywords: Employee Performance, Outpatient Installation, Public Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek krusial yang memerlukan perhatian khusus seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi. Dalam konteks ini, pelayanan yang optimal kepada masyarakat menjadi prioritas utama yang

wajib dilaksanakan oleh pemerintah maupun *stakeholder* terkait (Hariyoko et al., 2021). Mekanisme ini menekankan pada berbagai lini sektor dalam upaya mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat, dan penyelenggaraannya harus dilakukan dengan baik dan

maksimal. Pelayanan terbaik dapat diukur dari pemenuhan standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan ini menjadi acuan dalam memberikan pelayanan jasa, yang meliputi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terukur (Mutiafera, 2017).

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi, maupun lembaga lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti pengaduan, pengelolaan informasi, hingga konsultasi (Mappagiling, 2024). Pegawai yang kompeten menjadi elemen yang sangat penting untuk memastikan mereka mampu menghadapi berbagai tantangan dan keluhan dari masyarakat, baik yang bersifat teknis maupun manajerial (Wahdini et al., 2024). Kinerja pegawai yang maksimal akan selalu berkaitan erat dengan peningkatan kompetensi, karena individu yang bersemangat dalam bekerja cenderung lebih aktif untuk belajar, berkembang, dan memberikan kontribusi optimal dalam pekerjaannya.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh individu maupun kelompok dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing (Djaman et al., 2021). Kinerja pegawai ini akan menentukan keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuannya. Pengoptimalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan sangat mempengaruhi keberhasilan lembaga tersebut. Menurut Hasibuan dalam (Maslihatiddiniyah & Rachmawati, 2020), keberhasilan sebuah instansi terletak pada peran manusia sebagai mediator, penyelenggara, dan perencana dalam mencapai tujuan jangka panjangnya. Dalam hal ini, pegawai berfungsi sebagai sumber daya insani yang memiliki peran aktif dalam memastikan setiap aktivitas perusahaan berjalan dengan baik. Keterlibatan aktif pegawai dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi strategi menunjukkan bahwa keberhasilan suatu instansi sangat bergantung pada kualitas serta dedikasi sumber daya manusianya.

Kompetensi atau keahlian yang dimiliki setiap individu tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga mencerminkan kemampuan untuk bekerja secara efektif dan efisien di bawah tekanan, terutama dalam menghadapi beban kerja yang tinggi. Selain itu, kualitas dalam memberikan layanan yang responsif dan bermutu tinggi juga menjadi kompetensi penting yang perlu dikuasai. Kompetensi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Krisnawati & Bagia, 2021). Individu yang berkompeten dan dibarengi dengan faktor lain seperti motivasi yang kuat cenderung akan menunjukkan kinerja yang lebih baik, yang pada akhirnya mendukung peningkatan layanan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Salah satu bidang yang membutuhkan pelayanan utama adalah bidang kesehatan. Rumah sakit menjadi bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Dalam konteks ini, rumah sakit sebagai lembaga pelayanan publik tentu akan selalu dihadapkan dengan tantangan untuk meningkatkan kinerja pegawainya guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental dalam menjaga kualitas hidup masyarakat,

dan pegawai pelayanan administrasi hingga tenaga kesehatan menjadi elemen kunci yang menentukan keberhasilan pelayanan tersebut. Seluruh pegawai di rumah sakit memiliki andil besar dalam menjalankan pekerjaan dengan baik. Potensi yang ada pada diri pegawai harus dapat dimanfaatkan secara ideal demi kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, baik pegawai maupun rumah sakit itu sendiri saling membutuhkan satu sama lain, karena keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang optimal bergantung pada kinerja pegawainya (Fitriah, 2017). Terlebih dengan adanya paradigma “good governance”, dibutuhkan individu yang kompeten di bidang tersebut, karena baik buruknya kualitas pelayanan sangat bergantung pada individu di dalamnya.

Pegawai yang berhasil memberikan kontribusi positif bagi rumah sakit akan membawa keuntungan bagi kedua belah pihak. Pegawai yang dimaksud yaitu pegawai pelayanan administrasi hingga tenaga kesehatan. Bagi pegawai, keberhasilan dalam bekerja akan menjadi bentuk aktualisasi diri serta memenuhi kebutuhan hidup. Sedangkan bagi rumah sakit, keberhasilan pegawai akan menjadi faktor kunci untuk pertumbuhan dan perkembangan organisasi (Prilly et al., 2020). Maka dari itu, lembaga memiliki peran sentral dalam memotivasi pegawai agar selalu totalitas dalam menyelesaikan tanggung jawabnya masing-masing. Hal tersebut harus dibarengi dengan menciptakan sistem yang mendukung, seperti pemberian kompensasi yang adil, lingkungan kerja yang kondusif, serta peluang untuk berkembang (Berlian & Rafida, 2022).

Menurut Larasati dalam (Rahmawati, 2019), memberikan perhatian yang konstruktif pada pegawai adalah langkah penting untuk menjaga performa mereka. Strategi yang tepat akan membantu pegawai mengerjakan tugas mereka dengan optimal tanpa merasa tertekan, sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen SDM yang efektif tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada bagaimana proses pencapaian tujuan dapat dinikmati oleh para pegawai. Pegawai yang merasa dihargai dan terikat dengan pekerjaannya cenderung lebih proaktif dalam memberikan ide-ide baru dan solusi kreatif. Maka dari itu, instansi harus terus membangun budaya kerja yang mendukung pengembangan diri dan kolaborasi tim. Suatu instansi juga perlu memberikan perhatian khusus pada lingkungan kerja yang akan mendukung perkembangan pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif meliputi fasilitas yang memadai, komunikatif antar pegawai, hingga budaya kerja yang kolaboratif dan inklusif. Ketika pegawai bekerja dalam suasana yang nyaman dan positif, mereka akan mampu menghadapi kesulitan dengan semangat dan fokus tinggi (Berlian & Rafida, 2022). Di samping itu, membuka ruang konsultasi untuk mendengarkan aspirasi atau keluhan pegawai juga dapat menjadi langkah strategis. Hal ini menunjukkan bahwa instansi peduli terhadap kesejahteraan mereka, sehingga menciptakan hubungan kerja yang saling menghargai.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan

bermutu kepada masyarakat dan memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Fitriah, 2017). Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat dari kepuasan masyarakat setelah mendapat pelayanan yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Berbagai fasilitas dan sarana prasarana sangat diperlukan untuk menunjang kualitas pelayanan rumah sakit, seperti ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan yang memadai, obat-obatan, dan fasilitas pendukung lainnya. Kemudian, kinerja pelayanan berkaitan dengan kecepatan kerja, hasil pekerjaan, kesesuaian dengan harapan pasien, ketepatan dan efektivitas waktu.

Pihak RSUD dr. Sayidiman berkomitmen untuk terus berusaha dan berinovasi untuk mencapai visi yang dimiliki yaitu menjadi rumah sakit rujukan pilihan tepat menuju sehat bagi masyarakat Magetan dan sekitarnya. Di RSUD dr. Sayidiman Magetan sangat diperlukan kinerja pegawai yang maksimal karena akan berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat sehingga timbul kepuasan dari masyarakat itu sendiri. Meningkatnya kualitas pelayanan akan memberi dampak positif untuk rumah sakit dan karena berhubungan langsung dengan masyarakat sangat perlu memberikan pelayanan maksimal. Poin-poin tersebut selaras dengan misi yang diemban, yaitu mengoptimalkan mutu layanan serta memperluas jangkauan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Magetan dan sekitarnya. Selain itu, juga mencakup peningkatan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan yang mengutamakan keselamatan pasien. Oleh karena itu, kinerja pegawai yang optimal di bidangnya masing-masing sangat diperlukan untuk mencapai visi dan misi yang berkaitan dengan kepuasan publik.

RSUD dr. Sayidiman Magetan memiliki beberapa layanan, seperti Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Pelayanan Intensive Care, Pelayanan Bedah, serta layanan penunjang, seperti Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Rekam Medik, Instalasi Sanitasi, Instalasi BDRS, Instalasi CSSD & Laundry, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Promkes & Humas, Hemodialisa, Kedokteran Holistik, Pengolah data elektronik, Ambulance, dan Pemulasaran Jenazah.

Pihak RSUD dr. Sayidiman Magetan khususnya pada bagian Instalasi Rawat Jalan terus mengupayakan pemenuhan kebutuhan, seperti sarana prasarana, pengadaan pelatihan, hingga evaluasi berkala. Pelayanan rawat jalan merupakan bagian dari rumah sakit yang memberikan pelayanan spesialis terencana (tidak gawat dan atau darurat) serta pelayanan non spesialis. Pelayanan spesialis meliputi klinik penyakit dalam, klinik bedah umum, klinik bedah orthopedi, klinik anak, klinik kebidanan & kandungan, klinik mata, klinik saraf, klinik jantung, klinik kulit & kelamin, klinik THT, klinik paru & TB DOT, klinik jiwa, klinik eksekutif paviliun Wijaya Kusuma. Kemudian, pelayanan non spesialis meliputi klinik umum dan klinik mulut & gigi.

Pelayanan kesehatan di RSUD dr. Sayidiman Magetan khususnya pada bagian instalasi rawat jalan tentu tidak jauh dari berbagai sorotan. Sejauh ini masih terdapat

tantangan atau kendala yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Hal tersebut diungkapkan oleh HS (29) sebagai pegawai di bagian pelayanan administrasi pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan, mengeluhkan kaitannya tentang aturan BPJS yang berubah-ubah dan terkesan mendadak sehingga menyebabkan banyak komplain dari pasien. Komplain tersebut terkait waktu yang terhambat dan alur yang rumit karena kurangnya sosialisasi atau pemberitahuan. "Kendala yang di alami saat ini yaitu terkait dengan aturan BPJS mas, yang mana aturannya berubah-ubah sehingga banyak pasien mengeluh. Keluhan pasien rata-rata waktu yang lama dan alur pelayanan yang rumit karena jarang ada sosialisasi". Ucapan HS (29) pada saat kegiatan observasi".

Kemudian, dari tenaga kesehatan yaitu FAN (45) berdasarkan informasi dari yang bersangkutan bahwa terdapat rekan kerja yang cenderung mengalami penurunan dalam hal tanggung jawab pada pekerjaan yang disebabkan adanya penurunan jasa pelayanan atau insentif sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan. Ketertiban menjadi hal penting dalam melayani pasien maupun masyarakat. "Ada mas tenaga kesehatan yang sering keluar melakukan kegiatan lain di jam kerja. seperti nongkrong di warung kopi, kurang disiplin dalam bekerja, hingga sering datang terlambat. Semua itu karena menurunnya jasa insentif. Hal seperti itu kurang baik ya mas, karena tidak profesional pada pekerjaan. Kurangnya evaluasi juga mempengaruhi ketertiban petugas". Ucapan FAN (45) ketika dilakukan observasi".

Selanjutnya, berdasarkan informasi dari laporan keluhan pasien RSUD dr. Sayidiman Magetan yang berobat di poli rawat jalan yang dituju (lebih dari 1 poli) mengeluhkan terkait aturan BPJS bahwa pelayanan dan pemeriksaan yang hanya bisa dilakukan 1 kali dalam 1 hari. Ketika pasien akan berobat di poli lain dan di hari yang sama tidak bisa dan harus datang di hari yang berbeda, sehingga kesannya tidak efisien waktu. "Bagi pasien yang harus diperiksa ke beberapa poli (lebih dari 1) tidak bisa di hari yang sama mas, sehingga pasien harus datang ke rumah sakit sebanyak 2 kali atau 2 hari. Hal ini agak menyulitkan pasien atau keluarga pasien karena harus meninggalkan waktu bekerjanya. Aturan dari BPJS juga sering berubah-ubah dan sosialisasi yang minim membuat pasien mengeluhkan hal tersebut".

Upaya memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal tentu selalu diusahakan oleh pihak RSUD dr. Sayidiman Magetan, harapannya yaitu meningkatnya kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan serta mempermudah dalam mendapatkan akses pelayanan yang baik. Dari beberapa permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini karena berhubungan dengan pelayanan pada masyarakat. Penelitian ini juga akan membantu memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja pegawai yang dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti terdorong untuk melakukan kajian lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan".

METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian guna mendapatkan data secara deskriptif yang tertuang dalam bentuk narasi atau kalimat tertulis dan hasil observasi terhadap perilaku subjek yang diteliti (Mahmudah & Hertati, 2023). Pendekatan ini digunakan karena bersifat eksploratif sehingga dapat menemukan hasil penelitian secara mendalam.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan sumber data penelitian melalui dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer
 - a. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kegiatan wawancara bersama narasumber dan kegiatan observasi. Menurut Sugiyono (2019) kegiatan wawancara merupakan proses interaksi antara dua individu yang berlangsung melalui kegiatan tanya jawab, dengan tujuan saling berbagi informasi dan gagasan, sehingga memungkinkan terbentuknya pemahaman bersama terhadap suatu topik. Penulis melakukan wawancara secara terstruktur dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan menentukan narasumber menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian dan memiliki pemahaman mengenai kinerja pegawai di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan.
 - b. Sumber data primer dalam penelitian ini, meliputi:
 - Pegawai administrasi, meliputi resepsionis, pegawai pendaftaran, dan pegawai layanan BPJS, antara lain: RM, Z, LRS, SW, dan DKN.
 - Tenaga kesehatan, meliputi dokter, perawat, dan bidan, antara lain: AS, F, RI, ATEW, H, dan RO.
 - Pasien, antara lain: K, E, N, SU, dan SA.

2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder dalam penelitian didapatkan melalui dokumen resmi meliputi jurnal/artikel yang membahas mengenai kinerja pegawai, dokumen statistik rumah sakit, laporan kinerja RSUD dr. Sayidiman Magetan, serta peraturan perundang-undangan yang relevan.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari tiga yaitu:

1. Observasi

Kegiatan observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi partisipatif, dengan penulis terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari individu yang diamati atau menjadi sumber data penelitian. Observasi pada penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan.
2. Wawancara

Kegiatan wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data melalui komunikasi antar individu untuk menemukan sebuah informasi yang relevan dengan fokus penelitian (Esterberg dalam Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang cukup sebagai verifikasi dalam menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian. Adapun subjek penelitian yang dilakukan wawancara yaitu pegawai administrasi, tenaga kesehatan, dan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data pelengkap dari sebuah pengumpulan data melalui kegiatan observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi kredibel (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, data dokumentasi didapatkan dengan menganalisis berbagai dokumen pendukung yang relevan dengan pelaksanaan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan, seperti laporan kinerja, data kepuasan pasien, dan SOP pelayanan.

Adapun teknik analisis data merupakan proses penyusunan data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian secara sistematis sehingga mudah untuk dipahami (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan, meliputi:

1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi secara langsung pada lokasi penelitian, wawancara yang terstruktur bersama narasumber penelitian dan studi dokumentasi untuk mendukung keabsahan hasil penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data mencakup kegiatan merangkum dan menentukan informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian. Dalam proses reduksi data, peneliti merangkum seluruh informasi yang didapat dengan hanya memfokuskan pada topik dan tema yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi, akan disajikan dalam bentuk yang lebih tersusun dan berbentuk narasi yang sistematis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan sesuai dengan fokus penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan jelas mengenai objek penelitian yang sebelumnya belum terjawab sepenuhnya.

Fokus penelitian merupakan batasan masalah untuk memfokuskan penelitian agar lebih tertata dan tidak melebar diluar konteks. Berdasarkan rumusan masalah dan kajian pustaka yang telah dibuat maka fokus penelitian ini yaitu pada kinerja pegawai dengan menggunakan teori (Robbins, 2006), yang didefinisikan sebagai berikut:

1. Kualitas kerja: Tercapainya standar indikator SPM (Standar Pelayanan Minimal) di RSUD dr. Sayidiman Magetan salah satunya yaitu pelaksanaan pelayanan.

Tersedianya pelayanan di poliklinik dengan tenaga yang kompeten, kemampuan melayani pasien yang baik seperti sopan santun, selalu memberikan edukasi/sosialisasi terkait aturan yang ada, hingga memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

2. Kuantitas kerja: Tercapainya target pekerjaan yang diberikan kepada pegawai maupun tenaga kesehatan secara optimal.
3. Ketepatan waktu: Tercapainya pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan dan tidak menunda-nunda. Kemudian, terlaksananya standar waktu tunggu yaitu kurang dari 60 menit. Dalam hal ini, berkaitan dengan ketertiban petugas dalam administrasi dan pelayanan pada pasien.
4. Efektivitas: Pegawai mampu dan cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan peraturan-peraturan yang berlaku di RSUD dr. Sayidiman Magetan demi kepuasan pelanggan.
5. Kemandirian: Pegawai RSUD dr. Sayidiman memiliki kemampuan ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Pegawai pada Bagian Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan

Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu unit pelayanan yang diberikan RSUD dr. Sayidiman Magetan untuk pasien berobat jalan atau tidak menginap. Pada bagian instalasi rawat jalan ini menyediakan ruang konsultasi kepada pasien serta memberikan tindakan pengobatan dan rekomendasi tindak lanjut. Permasalahan yang diketahui yaitu adanya aturan BPJS yang berubah-ubah sehingga perlu kecepatan dan ketepatan untuk beradaptasi serta menerapkannya di lapangan. Permasalahan terkait aturan yang berubah utamanya yaitu layanan BPJS juga dikeluhkan oleh pasien. Pasien berharap adanya kemudahan dalam berobat di unit pelayanan ini. Kemudian, masih ada beberapa pegawai dan petugas yang mengalami penurunan tanggung jawab. Hasil dari wawancara yang sudah dilakukan, peneliti mendapat beberapa temuan dari indikator-indikator kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja dapat diartikan sebagai tercapainya standar pelayanan oleh suatu lembaga/instansi/perusahaan. Pengamatan pada aspek ini dilakukan melalui hasil wawancara kepada pegawai, tenaga kesehatan, dan pasien di bagian Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan. Melihat dari tupoksi masing-masing individu, pada intinya mempunyai tugas utama yaitu pelayanan publik yang dalam hal ini yaitu kepada pasien.

Pada bagian pendaftaran, petugas yang ada sudah melaksanakan tugasnya dengan baik yaitu dengan datang tepat waktu sesuai aturan, melayani pasien pada saat itu juga sesuai dengan ketentuan waktu pelayanan dan tidak boleh molor sehingga tidak mengganggu proses pemberian tindakan oleh tenaga kesehatan. Dari hasil wawancara dan laporan SPM menyebutkan

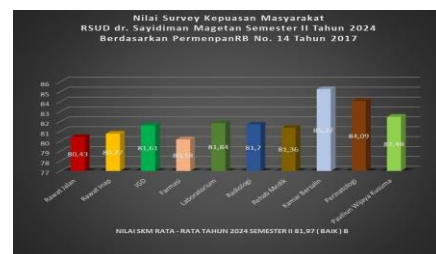
bahwa jam buka pelayanan di bagian Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan sesuai dengan SOP yang ada, jam buka pelayanan yaitu pada jam 07.30-13.00 WIB.



Gambar 1. Jam Buka Pelayanan
 (Sumber: Laporan Kerja SPM Instalasi Rawat Jalan)

Melayani pasien dengan maksimal dan sesuai prosedur ditunjukkan dengan sikap yang profesional dalam membantu pasien, ketelitian dalam mengurus administrasi pasien, hingga kemampuan komunikasi yang optimal kepada pasien menjadi *skill* yang dikuasai oleh pegawai di bagian Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan. Kemampuan pemahaman dan komunikasi yang baik ini menjadi modal penting untuk melayani pasien, utamanya pada alur pelayanan dan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.

Kemudian, tenaga kesehatan yang ada selalu bekerja dengan maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku salah satunya yaitu selalu mengisi berkas rekam medis yang sudah sesuai dengan format yang tertera di RE medis dan EVO medis. Disisi lain, baik dari pegawai maupun tenaga kesehatan masih ada beberapa yang melakukan hal-hal yang berseberangan dengan SOP. Beberapa pegawai dan tenaga kesehatan di bagian instalasi rawat jalan seringkali terlambat kembali ke meja kerja setelah jam istirahat sehingga harus dialihkan ke petugas lainnya karena pelayanan yang baik harus dilakukan kepada pasien.



Gambar 2. survey kepuasan masyarakat instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan
 (Sumber: Laporan Kerja SPM Instalasi Rawat Jalan)

Dari survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, pada bagian instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan berada di kategori baik dengan persentase 80,43%. Hasil survey tersebut harus terus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang

lebih baik kepada pasien dan memenuhi kebutuhan pasien yang sedang berobat di bagian instalasi rawat jalan. Dari hasil survey, dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta dapat dijadikan sebagai acuan pada saat agenda evaluasi.

Evaluasi menjadi hal penting yang harus dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan serta melihat kondisi pekerjaan pada suatu organisasi. Dalam peranannya, evaluasi bisa melihat hasil dari suatu aktivitas atau kegiatan yang telah dilaksanakan. Arikunto dalam (Malik, 2023), menyebutkan bahwa evaluasi adalah suatu proses untuk menentukan hasil yang telah dicapai oleh suatu organisasi dari beberapa kegiatan yang telah direncanakan serta dilaksanakan. Tujuan dari adanya evaluasi ini yaitu mengumpulkan informasi terkait pekerjaan yang dilaksanakan hingga mengukur kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya, di bagian instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan evaluasi sudah dilakukan tetapi kurang secara berkala dan terarah kemudian kurang adanya pemberian *reward* dan *punishment*. Dua hal tersebut harus dimaksimalkan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian (Purnama, 2014) dengan judul Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Penelitian: Bagian Sumber Daya Manusia dan Manajemen Resiko PT. Perkebunan Nusantara III Medan) bahwa evaluasi kinerja harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan semua pihak harus dilibatkan seperti pemberian *reward* & *punishment* seharusnya dijalankan dan ditingkatkan untuk menumbuhkan motivasi dalam rangka meningkatkan kualitas kerja.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas dalam indikator kerja diartikan sebagai hasil kinerja yang dinyatakan dalam istilah seperti jumlah aktivitas hingga jumlah unit yang dilaksanakan (Afif Syarifudin Yahya et al., 2022). Kemudian, Syafitri (2020) menyebutkan bahwa kuantitas kerja merupakan ukuran SDM yang dihubungkan dengan hasil kerja serta pengelolaan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada intinya, indikator ini berhubungan dengan pembagian tugas yang telah disesuaikan dengan kemampuan pegawai, beban kerja, serta target yang akan dicapai. Perencanaan yang jelas akan membantu ketercapaian kinerja suatu lembaga atau instansi dengan maksimal.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, di bagian instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan sudah sesuai tupoksi masing-masing baik dari bagian pendaftaran maupun pelayanan medis sehingga dalam bekerja selalu maksimal untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Beban kerja yang diberikan kepada masing-masing pegawai mampu dilaksanakan dengan tepat dan cermat sehingga menghasilkan *output* yang optimal.

Kerja sama tim yang solid, saling memberikan umpan balik yang positif, hingga koordinasi yang

bagus antar pegawai akan sangat membantu dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Para pegawai sudah terbiasa bekerja dengan tenggat waktu dan volume kerja yang tinggi, sehingga terbiasa pula untuk mengatur waktu dengan baik serta memastikan data-data yang ada dapat diproses sesuai prosedur. Ketika mengalami kendala atau kesulitan, pegawai tidak segan untuk mengkomunikasikan dan berkonsultasi dengan atasan atau tim terkait sehingga segera dicarikan solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut dan tetap dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Kosali, 2023) dengan judul Pembagian Kerja dan Wewenang Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Plaju Kota Palembang bahwa pembagian tugas dan wewenang yang adil akan mampu mengoptimalkan pencapaian prestasi kerja pegawai, tetapi masih perlu diadakannya perbaikan selanjutnya untuk mencapai *output* yang lebih baik. Hal yang sama disampaikan pada penelitian (Syafitri et al., 2020) dengan judul Implementasi Beban Kerja dan Kuantitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PENDMA di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bahwa pembagian beban kerja yang sesuai standar dan kebutuhan akan berdampak pada efisiensi kerja. Jika berlebihan, maka pegawai akan mengalami kelelahan dalam melayani masyarakat sehingga dapat berdampak pada kinerja layanan yang menurun.

3. Ketepatan Waktu

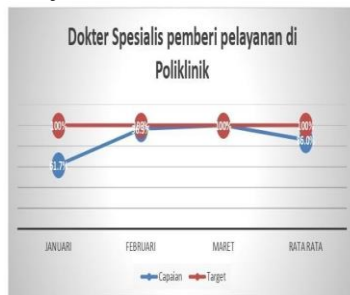
Indikator ini diinterpretasikan sebagai ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Hasil wawancara yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa ketepatan waktu baik pegawai maupun tenaga kesehatan sudah baik.

Pelayanan yang diberikan di bagian pendaftaran sudah sesuai dengan aturan yang ada. Tingkat ketertiban pegawai akan berpengaruh pada ketepatan waktu pelayanan. Terkait ketertiban dari pegawai instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan dapat dikatakan sudah baik walaupun masih terdapat catatan. Pada bagian pendaftaran harus diselesaikan pada saat hari itu juga, dengan waktu tunggu sesuai dengan aturan yang ada yaitu maksimal 60 menit di ruang tunggu. Hasil dari laporan SPM menyebutkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan kurang dari 40 menit.



Gambar 3. Waktu Tunggu Rawat Jalan
(Sumber: Laporan Kerja SPM Instalasi Rawat Jalan)

Beberapa catatan pada indikator ini yaitu beberapa tenaga kesehatan utamanya dokter terkadang datang terlambat di bagian Instalasi Rawat Jalan dikarenakan harus melakukan visitasi terlebih dahulu di bangsal-bangsal pasien rawat inap. Hasil wawancara dan analisis laporan SPM yang ada menyebutkan bahwa keterlambatan pelayanan dikarenakan kunjungan yang dilakukan kepada pasien cukup banyak serta masih minimnya dokter spesialis yang ada di RSUD dr. Sayidiman Magetan. Hal tersebut menjadi catatan yang harus dicermati bersama oleh para pemangku jabatan, ketika kebutuhan dokter spesialis tercukupi maka akan berdampak positif pada pelayanan pasien di bagian instalasi rawat jalan.



Gambar 4. Ketersediaan Dokter Spesialis
(Sumber: Laporan Kerja SPM Instalasi Rawat Jalan)

Kemudian, pada bagian pendaftaran mengirimkan data-data pasien baru yang diperlukan oleh tenaga kesehatan sering terlambat sehingga dalam pelayanan medis juga akan sedikit terhambat. Maka dari itu, perlu dilakukannya pengawasan yang bertujuan untuk memantau proses pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dalam proses pengawasan, perlu dilakukan secara rutin sehingga ketika menemui suatu permasalahan bisa segera diantisipasi dengan baik dan tidak menjalar ke bagian yang lainnya. *Stakeholder* yang berperan, harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi sehingga ketika ada permasalahan tidak menimbulkan permasalahan-permasalahan lainnya.

Upaya meningkatkan kinerja pegawai pada indikator ketepatan waktu ini yaitu dengan pengawasan atau monitoring. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Malik, 2023) dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Mungkid Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang. Bahwa adanya monitoring terhadap setiap proses dalam tahapan pekerjaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya yang ada untuk menghasilkan suatu barang atau jasa dengan mutu tertentu dan tepat sasaran (Raini, 2022). Pada indikator efektivitas ini, salah satu hal yang termasuk didalamnya yaitu kemampuan beradaptasi dengan aturan-aturan yang berubah-ubah dan

mendadak hingga pengambilan keputusan yang efektif. Dalam hal ini, pada upaya mencari jalan keluar persoalan perlu keluwesan terkait tuntutan perubahan aturan maupun kebijakan sehingga dalam pelaksanaannya tetap bisa berjalan sesuai target yang diberikan.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, utamanya para pegawai di bagian pendaftaran cukup mampu beradaptasi dengan aturan yang berubah-ubah dari BPJS. Para pegawai mampu memahami bahwa regulasi dapat berubah sewaktu-waktu sehingga harus siap untuk bisa mengikuti informasi terbaru serta menerapkannya dengan cepat dan tepat. Kemampuan berkomunikasi dalam hal ini juga penting untuk dimiliki, sehingga dalam menyampaikan informasi kepada pasien dapat dipahami dengan cepat.

Pada layanan BPJS ini seringkali berubah sehingga banyak menimbulkan keluhan dari pasien, seperti penggunaan aplikasi yang sedikit menyusahkan pasien lanjut usia karena kurang memahami teknologi. Kemudian, aturan yang mengatakan bahwa 1 hari 1 poli untuk pengguna layanan BPJS. Keluhan tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi kepada pasien yang disebabkan adanya kendala waktu. Maka dari itu, penting untuk dicermati bahwa sosialisasi dan pendampingan sangat diperlukan dalam hal pelayanan publik untuk meningkatkan pemahaman terkait adanya informasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Devika Lydia & Wibawani, 2023) dengan judul Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru. Bahwa kegiatan pendekatan dan pendampingan cukup efektif dalam membantu masyarakat dalam mengatasi kendala terkait minimnya informasi yang dibutuhkan masyarakat.

5. Kemandirian

Pada indikator kemandirian ini berkaitan dengan kemampuan pegawai yang dapat diandalkan dalam melaksanakan pekerjaan. Kemandirian dapat dikatakan sebagai kemampuan atau keterampilan individu dalam mengontrol tindakan diri sendiri, *problem solving*, memiliki keinginan untuk maju dalam rangka pengembangan diri, serta bertanggung jawab atas apa yang sudah dilakukan (Alfiah, 2023). Selanjutnya, Gilang (2024) menyebutkan bahwa kemandirian merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan tanpa bantuan pihak lainnya serta mampu bekerja secara profesional tanpa pengawasan langsung. Hal tersebut perlu dimiliki setiap pegawai karena berkaitan dengan kepuasan publik dan pemaksimalan pekerjaan baik secara individu maupun tim. Upaya pengembangan diri atau *upgrading* oleh setiap individu sangat diwajibkan untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, bahwa seluruh petugas di bagian instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan memiliki kemampuan dan kompetensi cukup bagus yang dilihat dari cara

melayani pasien. Komunikasi yang baik, cekatan dalam membantu pasien, serta *skill* yang dimiliki sesuai dengan bidang yang ditekuni sehingga dapat diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan. Komunikasi yang baik akan berorientasi pada keramahan dalam membantu pasien sehingga penyampaian informasi akan lebih mudah. Keramahan tersebut akan memberi efek positif pada pasien, seperti pasien senang dengan pelayanan yang diberikan kemudian mampu terdorong untuk memiliki semangat untuk sembuh.

Cekatan dalam membantu pasien ditunjukkan dengan keterampilan dalam hal keakuratan data, pelayanan yang cepat, serta mampu menjaga kerahasiaan informasi. Beberapa poin tersebut sudah dijalankan oleh pegawai pendaftaran maupun tenaga kesehatan di unit ini. Selanjutnya, terkait *skill* yang dimiliki pegawai sudah sesuai dengan bidang yang ditekuni sehingga dalam pelaksanaannya sangat mendukung proses pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Budaya kemandirian ini harus terus digalakkan oleh semua pihak, baik pegawai pendaftaran, tenaga kesehatan pelayanan medis, hingga seluruh *stakeholder* yang bertugas. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilang (2024) bahwa budaya kemandirian dalam bekerja akan berdampak positif pada hasil pekerjaan dan tidak akan ada timpang tindih pekerjaan dengan pegawai yang satu dan pegawai lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lintjewas et al., 2016) yang mengatakan bahwa apabila kemampuan seorang individu maupun kelompok dapat dijalankan dengan baik, maka individu tersebut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat menunjang pekerjaan yang dilakukan dari segi pelayanan publik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada uraian sebelumnya terkait temuan-temuan di lapangan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai di bagian instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan sudah cukup baik yang dilihat dari kepuasan pasien setelah dilayani namun masih terdapat poin-poin yang menjadi kekurangan.

1. Kualitas Kerja: Dari indikator ini menunjukkan bahwa kualitas pegawai maupun tenaga kesehatan di bagian instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan sudah baik yang dapat dilihat dari terlaksananya tugas sesuai standar yang ada. Pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dari adanya pendampingan ketika memahami informasi hingga pelayanan yang ramah. Kekurangan yang ada yaitu masih terdapat beberapa pegawai yang kurang disiplin seperti terlambat datang hingga terlambat kembali ke meja kerja setelah jam istirahat.
2. Kuantitas Kerja: Dari indikator ini menunjukkan bahwa petugas di bagian instalasi rawat jalan ini mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai

beban kerja masing-masing. Koordinasi antar pegawai menjadi kunci dalam menyelesaikan pekerjaan yang berat.

3. Ketepatan Waktu: Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas yang ada sudah melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai aturan yaitu maksimal pelayanan kurang dari 60 menit. Pada bagian pendaftaran, pekerjaan harus diselesaikan pada saat hari itu juga sesuai dengan jam pelayanan. Pada bagian pelayanan medis, terkadang dokter datang terlambat karena harus visitasi terlebih dahulu di bangsal pasien yang cukup banyak dan minimnya dokter spesialis.
4. Efektivitas: Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas mampu beradaptasi dengan maksimal terkait adanya aturan yang berubah-ubah dan mendadak seperti aturan BPJS. Dalam hal ini, keluhan berasal dari pasien yang mengeluhkan aturan BPJS yang berubah-ubah sehingga sulit dalam memahami informasi. Petugas terus melakukan pendampingan kepada pasien agar bisa melaksanakan arahan yang diminta pihak BPJS.
5. Kemandirian: Pada indikator ini baik pegawai maupun tenaga kesehatan di bagian instalasi rawat jalan memiliki kemampuan kemandirian yang baik. Hal ini dilihat dari keramahan dalam melayani, komunikasi yang baik, cekatan dalam membantu pasien, serta *skill* yang dimiliki sesuai dengan bidang yang ditekuni.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diketahui masih terdapat poin-poin yang perlu mendapat perhatian dari pihak yang bersangkutan terkait kinerja pegawai. Peneliti memberikan opsi saran-saran sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi dan pendampingan yang ditujukan langsung kepada pasien terkait aturan BPJS. Dalam hal ini, salah satu contohnya yaitu memberikan gambaran berupa gambar atau video di dalam ruangan terkait aturan BPJS yang berlaku.
2. Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui jalannya pekerjaan apakah sesuai dengan rencana atau tidak. Hal ini juga menjadi bentuk monitoring atau pengawasan kepada petugas.
3. Pemberian *reward* dan *punishment* untuk meningkatkan semangat dan motivasi petugas demi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif Syarifudin Yahya, Nurul Isnaini, dan Abd. Wahid. (2022). Pengaruh Pengawasan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 111–118.
- Albury, David dan Mulgan, Geoff. (2003). *Innovation in the Public Sector*. London: Strategy Unit, Cabinet Office. (Tidak diterbitkan).
- Alfiah, Nur. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Kemandirian Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas

- Kesehatan Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(1), 33–41.
- Berlian, Dwi dan Rafida, Tri. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 129–135.
- Chen, Yu-Che dan Perry, James L. (2003). Outsourcing for E-Government: Managing for Success. *Public Performance & Management Review*, 26(4), 404–421.
- Creswell, John W. dan Creswell, J. David. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Edisi Kelima). Terjemahan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devika Lydia dan Wibawani, Anindya R. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 205–210.
- Djaman, Syarifuddin, Hamzah, dan Hamka. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 3(1), 27–34.
- Fitriah, Riza. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Aceh. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 4(2), 115–124.
- Gaghauna, Safar dan Wahab. (2022). Optimasi SIKS-NG di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(2). (Tidak diterbitkan).
- Gilang, Muhammad. (2024). Analisis Budaya Kemandirian Terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 45–52.
- Hariyoko, Taufik, Susilowati, Nanik, dan Lestari, Nuning. (2021). Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 89–97.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kase, Hideaki. (2010). *E-Government for Better Public Services*. Tokyo: Japan Foundation for International Cooperation. (Tidak diterbitkan).
- Kemendagri. (2011). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2021). *Petunjuk Teknis Aplikasi SIKS-NG*. Jakarta: Direktorat Jaminan Sosial Keluarga, Kementerian Sosial RI.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2022). *Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin*. Jakarta: Kementerian Sosial RI.
- Krisnawati, Ni Putu dan Bagia, I Nyoman. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(4), 201–220.
- Kosali, Stevanus. (2023). Pengaruh Pembagian Kerja dan Wewenang Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Plaju Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 78–84.
- Lintjewas, C.P., Sendow, G.M., dan Tumbuan, W.J.F. (2016). Pengaruh Kemampuan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Tikala Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 111–120.
- Mahmudah, Sri dan Hertati, Ria. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Malik, Andik. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Mungkid Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 90–98.
- Mappagiling, Fikri. (2024). Manajemen Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 12–20.
- Maslihatiddiniyah, Luluk dan Rachmawati, Ike. (2020). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 54–60.
- Mutiafera, Rizka. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 101–110.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Problematisa Bantuan Sosial dan DTKS*. Diakses dari: <https://ombudsman.go.id/>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2010). *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Prilly, Erlina, Rahayu, dan Surya. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112–121.
- Purnama, Yuli. (2014). Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Penelitian pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 34–42.

- Rahmawati, Siti. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Pengembangan SDM. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 142–150.
- Raini, Zuraída. (2022). Pengaruh Efektivitas Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 55–63.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafitri, Rahmi, Wahyono, dan Mustakim. (2020). Implementasi Beban Kerja dan Kuantitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PENDMA di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(2), 99–107.
- Wahdini, Rahmi, Mulyono, dan Handayani, Sri. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.