

## **ANALISIS MANAJEMEN MUTU TERHADAP KINERJA PELAYANAN SUBBAGIAN KEUANGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN KARAWANG**

**Arsylla Dinda Savira<sup>1</sup>, Cecep Hermana<sup>2</sup>**

E-mail: [arsyllads@gmail.com](mailto:arsyllads@gmail.com), [chermana911@staff.unsika.ac.id](mailto:chermana911@staff.unsika.ac.id)

Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran bagaimana mutu kinerja pelayanan pegawai subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Responden pada penelitian ini terdiri atas 3 responden utama yaitu Kepala bagian keuangan, Bendahara umum dan bendahara pembantu. Serta responden triangulasi (gabungan) yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang dan para pengunjung yang memiliki kepentingan di subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi perpustakaan sebagai teknik dan prosedur pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi). Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif. Hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu bahwa manajemen mutu pelayanan pada subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang dinilai sudah cukup baik. Karena subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten memiliki standar dalam memberikan pelayanan bagi para pangunjung, ini tertuang dalam Sasaran Kinerja Pegawai. Namun, masih terdapat keluhan pada SDMnya perihal jam kedatangannya. Disarankan kepada pegawai untuk lebih ditingkatkan lagi perihal ketepatan waktunya agar tidak ada lagi keluhan dikemudian hari.

**Kata kunci: Manajemen Mutu Pelayanan, Kinerja Pelayanan, Dinas Kesehatan**

### **ABSTRACT**

*This study aims to obtain an overview of how the quality of employee service performance in the financial subsections of the Karawang District Health Office. Respondents in this study consisted of 3 main respondents, namely the Head of Finance, General Treasurer and Assistant Treasurer. As well as triangulation respondents (combined), namely employees of the financial subsections of the Karawang District Health Office and visitors who have interests in the finance subsections of the Karawang District Health Office. Data were collected through interviews, observations and library studies as various data collection techniques and procedures (triangulation). The data that has been collected was analyzed using descriptive methods. The results of the research conducted are that the management of service quality in the financial subsections of the Karawang District Health Office is considered to be quite good. Because the finance subsections of the District Health Office has standards in providing services for visitors, this is contained in the Employee Performance Targets. However, there are still complaints to HR regarding the time of arrival. It is suggested to employees to further improve regarding timeliness so that there are no more complaints in the future.*

**Keywords: Service Quality Management, Service Performance And Health Department**

## **PENDAHULUAN**

“Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang merupakan pelaksana pemerintahan daerah di bidang kesehatan. Hal ini berdasarkan Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Karawang No. 2 Tahun 2004 tentang Pembentukan Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Kanwil dan Instansi Teknis Daerah dan Keputusan Bupati Karawang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Penetapan Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan Daerah dari Bupati Karawang kepada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Karawang Telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Karawang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Karawang Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dari Bupati Karawang Kepada Perangkat Daerah Kabupaten Karawang dan Keputusan Gubernur Karawang Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Rincian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang” (Kabupaten Karawang, 2023) yang tidak hanya terdiri dari dokter dan bidan saja, tetapi tentunya ada orang-orang di luar “tenaga kesehatan” yang mendukung gerakan dinas ini, pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Peraturan Bupati Kabupaten Karawang Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang, terdapat daerah yang menguasai berbagai sub dinas. Salah satunya yang penulis bahas dalam artikel ini adalah bagian kesekretariatan yang membawahi bidang umum dan sumber daya manusia, bidang keuangan, serta subkelompok program dan pelaporan.

Peran utama sektor keuangan sendiri adalah memenuhi sebagian tugas kesekretariatan dalam pengelolaan keuangan negara. Dalam melakukan tugas pokok tersebut, departemen keuangan memiliki satu peran: layanan manajemen layanan. Dalam praktik setempat, pekerjaan ini terdiri dari melayani dokter dan bidan dari setiap puskesmas di Karawang yang menanyakan tentang gaji dan tunjangan mereka, dan melayani pengelola dana puskesmas yang ingin mengambil Surat Pernyataan Komitmen (SPJ) dan kuitansi yang telah ditandatangani. untuk kegiatan dan pelayanannya. Kebutuhan keuangan berbagai sub dinas di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang.

Ketika mutu pelayanan berarti bagi mereka empati, penghargaan dan kepuasan terhadap kebutuhannya, dalam hal ini kebutuhan akan pelayanan yang diberikan oleh staf Subdivisi Pelayanan Publik dan standar mutu pelayanan dari Instansi Kesehatan.

Departemen Perbendaharaan sebagai lembaga yang melayani Bendahara BLUD Puskesmas dan dokter serta bidan memiliki peran yang sangat strategis dalam pelaksanaan program percepatan kesehatan di setiap Puskesmas. Oleh karena itu, bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar yang telah ditetapkan.

Hasibuan (2010) menjelaskan dalam bukunya bahwa manajemen adalah seni atau ilmu mengelola dan menggunakan sumber daya manusia dan non manusia yang tersedia

secara efektif dan efisien. Sumber daya ini diproses dan dikelola untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Andrew E (2011), manajemen adalah kegiatan yang bertujuan untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengorganisasikan, mengarahkan, menanamkan modal, memotivasi, mengomunikasikan dan mengambil keputusan dalam organisasi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengelola sumber daya yang tersedia dan tujuan akhirnya adalah untuk menghasilkan produk atau jasa secara efisien.

Selain itu, menurut Solihin (2011), konsep manajemen adalah seperangkat inisiatif yang meliputi perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian, yang tujuannya adalah untuk memaksimalkan sumber daya organisasi/perusahaan, sumber daya manusia, bahan mentah dan teknologi untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan dengan sebaik-baiknya. Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan atau proses perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian sumber daya untuk menghasilkan atau mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Menurut Tjiptono & Diana (2020), kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk dan layanan yang memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Arrmand V. Feigenbaum dan Supriyono juga memberikan definisi serupa. Kualitas adalah kombinasi menyeluruh dari karakteristik produk dan jasa mulai dari desain, pemasaran, produksi dan pemeliharaan untuk menciptakan produk dan jasa yang memenuhi harapan pelanggan (Feigenbaum, 1989). Kualitas juga mencerminkan tingkat kualitas produk atau jasa. Selain itu, kualitas dapat diartikan sebagai ukuran keunggulan. Oleh karena itu, kualitas adalah ukuran kualitas yang relatif (Supriyono, 1994).

Terdapat persamaan pada definisi di atas, yaitu bahwa kualitas adalah ukuran yang diharapkan konsumen dari setiap produk atau jasa yang mereka gunakan.

Nasution (2001) menyatakan dalam bukunya bahwa manajemen mutu terpadu adalah pengintegrasian semua kegiatan ke dalam filosofi holistik berdasarkan prinsip-prinsip kualitas, kerja tim, produktivitas, pemahaman dan kepuasan pelanggan.

Gasperz (2005:6) mendefinisikan manajemen mutu sebagai sarana untuk terus meningkatkan kinerja di setiap tingkat operasional atau proses dan di setiap area operasional organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Menurut Nawawi (2005), manajemen mutu terpadu adalah manajemen berkelanjutan yang difokuskan pada peningkatan mutu agar produk sesuai dengan mutu dan standar mutu.

Dari ketiga definisi yang dijelaskan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu adalah suatu bentuk manajemen yang sistematis yang menargetkan organisasi, pelanggan dan pasar dengan menyatukan peningkatan kualitas dan layanan yang signifikan untuk kepuasan pelanggan.

Pengertian pelayanan publik menurut keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara (Men-Pan) No 81 tahun 1993 adalah Semua aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk mematuhi peraturan undang-undang.

Pelayanan adalah perolehan jabatan publik yang disediakan oleh badan atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan sosial, yang dapat berupa uang, benda, gagasan atau bahkan dokumen, untuk mendatangkan kesetiaan, kebahagiaan, kejujuran dan kepuasan penerima pelayanan. (Kurnniawan, 2006). Selain itu, Kurnniawan (2006) menambahkan bahwa motivasi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan individu atau kelompok orang melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, dengan mempertimbangkan faktor material, untuk memenuhi kepentingan orang lain menurut kepentingannya sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang diambil penulis adalah metode penelitian kualitatif dimana metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena yang mendalam dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya.

Oleh karena itu, sebagai bahan acuan penulis telah mengumpulkan data dan informasi yang lengkap dan tepat lewat pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini Penulis juga melakukan survei lewat wawancara dengan pihak-pihak terkait guna mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk dianalisis dalam penelitian ini.

Selanjutnya, penulis memakai metode penelitian deskriptif sebagai tingkat eksplanasinya, yakni diterapkan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau menunjukkan data kejadian berdasarkan persoalan yang diangkat dalam judul penelitian ini.

Kemudian, penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang disajikan dalam bentuk verbal, dimana peneliti mengumpulkan data terkait manajemen kualitas layanan pada subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Data-data yang dimaksud antara lain adalah sasaran kinerja pegawai dan evaluasi kinerja pegawai.

Mengenai variabel pada penelitian ini yang merujuk pada (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa terdapat lima faktor utama atau penentu kualitas pelayanan jasa, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), ketepatan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan penghargaan (*Empathy*) yang akan menjadi variabel utama dan sub variabel yang akan digunakan dalam penelitian, serta indikator yang telah dikembangkan penulis akan dijadikan bahan pengukuran sebagai berikut:

**Tabel 1 Variabel Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Manajemen Pelayanan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. Fasilitas Fisik
		b. Perlengkapan
		c. Karyawan/SDM
		d. Sarana Komunikasi
	<i>Reability</i> (Keandalan)	a. Pelayanan langsung
		b. Pelayanan yang akurat
		c. Kenyamanan Pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (Ketepatan)	a. Tanggap Permintaan
		b. Tanggap Keluhan
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kualitas Pelayanan
b. Kesopanan/ <i>respect</i>		
c. Kemampuan Pelayanan		
d. Risiko		
e. Keraguan		
<i>Empathy</i> (Penghargaan)	a. Memahami Kebutuhan	
	b. Pelayanan Khusus	
	c. Pelayanan yang mudah	
	d. Komunikasi yang Baik	
	e. Memahami Keinginan	

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2023

Penulis menyertakan tiga responden utama dalam penelitian ini, yaitu Kepala Sub Bagian Keuangan, Bendahara Umum dan Wakil Bendahara. Serta triangulasi (gabungan) responden, yaitu Pegawai Bagian Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang dan pengunjung yang berkepentingan dengan Bagian Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang, seperti dokter Puskesmas, Bidan PTT (non tetap) dan Bendahara Puskesmas BLUD.

Kemudian dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi kepustakaan sebagai teknik dan metode pengumpulan data yang berbeda (triangulasi). Wawancara adalah metode pengumpulan data dimana pertanyaan diajukan dan dijawab secara langsung tentang subjek penelitian dalam konteks topik yang sedang dibahas. Wawancara sering digunakan untuk mengumpulkan informasi pada tahap awal penelitian, untuk menemukan masalah penelitian atau ketika peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dari sejumlah kecil responden (Mulyadi, 2013). Dalam hal ini, teknik observasi adalah cara pengumpulan informasi melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Observasi memiliki kekhasan dibandingkan dengan wawancara, dimana dalam wawancara hanya orang yang dijadikan sebagai sumber informasi, sedangkan observasi juga mencakup objek alam lainnya. Selain itu, penelitian kepustakaan dapat dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, artikel dan bahan bacaan lain yang berkaitan dengan penelitian. Langkah terakhir penelitian adalah menganalisis data sebelum menarik kesimpulan.

## **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### ***Dimensi Tangible***

Dimensi bukti fisik atau *tangible* meliputi kenampakan tempat, alat, orang dan alat yang terlihat (Malau, 2017). Mengenai indikator fisik, Parasuraman et al. (dalam Tjiptono & Chandra 2016) Indikator dimensi tangible adalah peralatan modern, lokasi yang menarik secara visual, staf yang bersih dan profesional, materi yang menarik secara visual di sekitar layanan.

Bukti materiil atau fisik yaitu kesanggupan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang khususnya Subbagian Keuangan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pengunjung (karyawan dari sub bagian lain, dokter, bidan atau perwakilan BLUD puskesmas). Penampilan dan kinerja fisik sarana dan prasarana kantor, serta kondisi lingkungan sekitarnya, merupakan indikasi yang jelas dari pelayanan yang diberikan Kementerian Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang memiliki fasilitas yang baik, seperti tempat parkir motor dan mobil yang cukup luas, musalla dan toilet yang bersih bagi pengunjung, serta kantin. ruang belakang Bagian keuangan sendiri dilengkapi dengan ruangan ber-AC dan sofa di ruang tunggu untuk memberikan rasa

nyaman, juga kursi untuk tamu disetiap meja karyawan bagian keuangan. Dan yang tak kalah pentingnya adalah tempat sampah di setiap meja karyawan.

Sarana dan prasarana fisik bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang lengkap dan memadai untuk melayani pengunjung sesuai dengan tujuan serta kegunaannya. Namun menurut pengamatan penulis sendiri, ruangan bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang masih memiliki kekurangan yaitu pencahayaan pada ruangan ini tergolong sedikit lebih redup atau kurang terang dibanding ruangan lainnya sehingga sedikit mempengaruhi penglihatan.

Penampilan staf yang bekerja disana pun sangat profesional dan cakap, kerapihan dalam berpenampilan pun juga terlihat saat kita datang karena semua staf mematuhi peraturan yang mengatur tentang masalah seragam. Hasil observasi ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (dalam Tjiptono & Chandra 2016). Namun masih terdapat perbedaan dari teori tersebut dengan yang terlihat dilapangan, yaitu tidak adanya materi yang menarik secara visual seperti poster mengenai pelayanan-pelayanan keuangan.

### **Dimensi *Reliability***

*Reliability* atau keandalan adalah kemampuan dari bagian keuangan di Dinas Kabupaten Karawang untuk memberikan layanan yang akurat dan dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini merupakan keharusan untuk memenuhi harapan pengunjung dengan kinerja yang tepat waktu, layanan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan tingkat akurasi yang tinggi. Hal ini dipertegas dengan teori yang menyatakan bahwa atribut dimensi reliabilitas dari Parasuraman et al. (dalam Tjiptono & Chandra 2016) adalah memberikan layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan, memberikan layanan dengan benar pada kali pertama, memberikan layanan dalam waktu yang dijanjikan serta menjaga agar buku/dokumen bebas dari kesalahan.

Mengenai dimensi ini bahwa jenis pelayanan yang ada di subbagian keuangan dinas kabupaten Karawang diantaranya adalah audit intern pendapatan keuangan (PAD) dinas kesehatan dan pendapatan keuangan puskesmas, memproses pencairan dana pelaksanaan kegiatan, audit intern pengelolaan keuangan dan aset di puskesmas, menerima dan menandatangani tanda bukti pembayaran yang sah (kwitansi) sebagai pertanggungjawaban (SPJ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa subbagian keuangan dinas kesehatan kabupaten Karawang memberikan akurasi pelayanan. Hal ini dibuktikan dari SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang menunjukkan angka 100% dari rencana kinerja pegawai dengan rencana hasil kinerja pegawai. Dimana SKP ini memiliki indikator berupa jumlah dokumen, persentase pelaksanaan serta ketepatan waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang sebelumnya disampaikan.

Setelah dilakukan survei dan wawancara kepada perwakilan pihak BLUD puskesmas yang datang ke subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang bahwa masih terdapat kekurangan pada pelayanan karena terkadang pegawai sedang tidak ada di tempat.

### **Dimensi *Responsiveness***

*Responsiveness* atau ketepatan yaitu kemampuan subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang diberikan dengan akurasi dan kepercayaan yang tinggi, memenuhi harapan pengunjung dalam hal kinerja yang tepat waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, dengan sikap yang simpatik dan tingkat keakuratan yang tinggi. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Parasuraman et al. (dalam Tjiptono & Chandra 2016) bahwa dimensi *responsiveness* ini mengacu pada kemauan dan kemampuan karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan dan berkomunikasi saat layanan akan dilakukan, sehingga dengan cepat memberikan layanan yang dibutuhkan yang terdiri dari beberapa indikator yakni menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, pelayanan yang cepat kepada pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, dan kesediaan untuk menanggapi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki kemampuan yang cekatan dan cepat tanggap terhadap keinginan puskesmas. Hal ini dibuktikan dari Evaluasi Kinerja Pegawai dengan pendekatan kuantitatif yang mendapat rating “sesuai ekspektasi” yang berarti baik. Evaluasi tersebut menjelaskan bahwa pegawai telah memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan serta menghargai setiap orang apapun latar belakangnya juga melakukan perbaikan tiada henti.

Selain itu, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak BLUD puskesmas mengenai dimensi *responsiveness* yaitu pemberian pelayanan yang diberikan pegawai kepada puskesmas dinilai baik dan sudah sesuai berupa tanggap terhadap permintaan dan keluhan. Indikator penilaian ini berupa ketersediaan sistem penanganan keluhan dan kepuasan yang dirasakan.

### **Dimensi *Assurance***

Jaminan dipahami sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan pada pelanggan (Kenyon & Sen 2015). *Assurance* atau penjaminan dan jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang untuk meningkatkan rasa percaya dari Puskesmas kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang memberikan pelayanan yang cukup untuk mendapatkan kepercayaan Puskesmas di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Hal ini tercermin dari hasil evaluasi kinerja karyawan dari sudut pandang “perilaku kerja berorientasi pelayanan” yang mendapat penilaian baik yaitu “sesuai harapan”.

Standar kesopanan bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang juga mendukung tujuan kinerja staf, yang menghormati semua orang tanpa memandang latar belakang mereka. Baik kepala bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang maupun staf harus bersikap ramah dan sopan. Seperti yang diamati peneliti, baik manajer maupun staf sangat ramah dan sopan saat melayani rekan kerja. Bahkan ketika datang sub bagian lain, dokter, bidan, atau perwakilan BLUD puskesmas mereka sudah seperti keluarga karena intensitas pertemuan.

Hasil ini menunjukkan kesamaan dari teori yang dikemukakan yaitu atribut saat mengukur dimensi *assurance* adalah karyawan yang membangkitkan kepercayaan pelanggan, membuat pelanggan merasa aman saat dilayani, karyawan yang selalu sopan, karyawan yang dapat menjawab pertanyaan pelanggan, Parasuraman et al. (dalam Tjiptono & Chandra 2016).

### **Dimensi *Empathy***

Empati berarti memberikan pengunjung perhatian yang nyata dan pribadi dengan mencoba memahami keinginan mereka. Seperti yang dijelaskan Berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono & Chandra 2016), empati berkaitan dengan pemahaman perusahaan terhadap masalah pelanggan dan kesiapan untuk bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Di bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang diasumsikan bahwa pegawai mengetahui dan memahami pengunjung dengan baik, memahami kebutuhan khusus mereka dan menawarkan jam buka yang nyaman bagi pengunjung.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Bagian Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang memahami dan memahami kebutuhan pengunjung terkait pemberian pelayanan. Siapa pun yang bekerja di sub bagian lain, dokter, bidan atau perwakilan BLUD Puskesmas yang datang dengan kebutuhan berbeda. Ada yang ingin menanyakan tentang pembayaran dana, penerimaan SPJ dan kuitansi, serta saran pelaporan keuangan di Puskesmas dan rencana programnya. Oleh karena itu, Bagian Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan atau diharapkan pengunjung. Terjalin komunikasi yang baik antara pejabat bagian keuangan dinas kesehatan kabupaten Karawang dengan para pengunjung. Bagian Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang juga menyediakan tempat duduk bagi pengunjung yang ingin berkonsultasi dengan staf sub bagian Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang yang mereka datangi sesuai kebutuhan. Sebuah ruangan dengan sofa juga menunggu pengunjung di sini, yang akan memberikan kenyamanan lebih.

Namun masih ada terdapat ketidak selarasan dari teori dengan keadaan di lapangan. Dalam observasi dan wawancara beberapa pengunjung, muncul keluhan bahwa karena satu dan lain hal staf bagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang tidak hadir dan

terkadang terjadi keterlambatan pencairan dana yang tentunya akan merugikan kepada pihak yang mengajukan pembayaran dana.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Dari ke lima dimensi yang telah dianalisis dapat ditarik kesimpulan yakni secara umum kinerja pelayanan pegawai subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang sudah cukup baik dan sesuai ekspektasi ini tercermin dari hasil Evaluasi Kinerja Pegawai pada “aspek perilaku kerja berorientasi pelayanan” yang mendapatkan rating “sesuai ekspektasi” dengan predikat baik dan perjanjian kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Tahun 2023 yang berisi perijinan akan mewujudkan target kinerja yaitu manajemen tata kelola pemerintahan di Dinas Kesehatan yang baik dan bersih dengan target 100%. Hasil wawancara dengan beberapa peserta tamu juga menunjukkan hasil yang sama, yakni mereka cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih ada keluhan dari pengunjung tentang waktu kedatangan staf dan ketidaktersediaan staf saat ingin ditemui.

### **Saran**

Selaras dengan hasil analisis yang telah dijelaskan pada penelitian ini, penulis menyampaikan beberapa saran untuk subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang dan peneliti selanjutnya.

Para pegawai subbagian keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang diharapkan lebih meningkatkan kedisiplinan perihal jam kedatangan dan untuk memberikan informasi sebelumnya saat sedang tidak ada ditempat untuk ditemui. Diharapkan juga untuk tetap memberikan dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam sasaran kinerja pegawai yang dibuat oleh pimpinan Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang.

### **Rekomendasi Penelitian Selanjutnya**

Disarankan bagi peneliti selanjutnya hendaknya agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai manajemen mutu kinerja atas sub bagian-sub bagian lainnya yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang atau dinas-dinas lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrew E, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Dewi, N. C. (2018). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Pada Pemerintahan Kota Priaman. *Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan)* , 63-70.
- Elisa, E. (2022, Oktober 8). Retrieved from [www.educhannel.id](http://www.educhannel.id)
- Feigenbaum , A. V. (1989). *Kendali Mutu Terpadu*. Bandung: Erlangga.
- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M. S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kabupaten Karawang. (2023, Mei 01). Retrieved from [www.karawangkab.go.id/dokumen/dinas-kesehatan](http://www.karawangkab.go.id/dokumen/dinas-kesehatan)
- Kenyon, G. N., & Sen, K. (2015). *The Perception of Quality: Mapping Product and Service Quality to Customer Perceptions*. London: Springer-Verlag.
- Kurnniawan, A. (2006). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, D. (2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen Vol. 10 No.3* , 1203-1219.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management*. Cetakan 1. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. (2005). *Manajemen Stratejik. Gajah Mada Pers.*
- Solihin, I. (2011). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Supriyono. (1994). *Akuntansi biaya dan akuntansi manajemen untuk teknologi maju dan globalisasi*. Yogyakarta : BPF.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.