KUALITAS PELAYANAN PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KABUPATEN BONE BOLANGO

JURNAL ILMIAH

DARLIN POMOLANGO
NIM. D02416170

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 0

KUALITAS PELAYANAN PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KABUPATEN BONE BOLANGO

Darlin Pomolango[1], Umar Sako Baderan[2], Apris Ara Tilome[3]
[1)]Sarjana Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo
[2,3)]Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo. 2020

ABSTRACT

This study aims to determine the Quality of Indonesian Red Cross Service (PMI) of Bone Bolango Regency. This research is included in the type of descriptive research with a qualitative research approach. The results of the research based on the research findings found that: a) tangible, according to the results of the study that tangible indicators in the service at PMI were not good, b) reliability, in accordance with the results of the study found that the reliability indicators were running well, c) responsiveness, based on the results of the study, this indicator is not going well, d) assurance, in accordance with the results of research conducted shows that this indicator is in line with expectations and e) empathy, in accordance with the results of research that this indicator has been going well.

Keywords: Service Quality, PMI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian berdasarkan temuan penelitian didapatkan bahwa: a) *tangible,* sesuai hasil penelitian bahwa indikator tangible dalam pelayanan di PMI belum baik, b) *reliability,* sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa indikator reliability sudah berjalan dengan baik, c) *responsiveness,* berdasarkan hasil penelitian, indikator ini belum berjalan dengan baik, d) *assurance,* sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa indikator ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan e) *empathy,* sesuai dengan hasil penelitian bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, PMI*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 59 Tahun 1958 sebagai pijakan ratifikasi Konvensi Jenewa tahun 1949 menjelaskan bahwa dalam kegiatan sosial kemanusiaan, kegiatan kepalangmerahan, pemerintah dibantu oleh Palang Merah Indonesia (PMI). PMI dalam melaksanakan tugas pokoknya berfokus pada kesiapsiagaan bantuan dan penanggulangan bencana, pelatihan pertolongan pertama untuk sukarelawan, pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan transfusi darah (sesuai

dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1980).

Secara luas sebagai organisasi kemanusiaan PMI diakui mampu menyediakan pelayanan kepalangmerahan yang efektif dan tepat waktu, terutama Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan salah satu instansi profit yang menyediakan darah selain instansi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1980 BAB IV, pasal 6, ayat 1 yaitu "Pengelolaan dan pelaksanaan usaha tranfusi darah ditugaskan kepada Palang Merah Indonesia, atau instansi lain yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan". Untuk memenuhi tugasnya sebagai pengelola dan pelaksana kegiatan transfusi darah, PMI membuat suatu unit khusus untuk melaksanakan tugas tersebut yaitu Unit Transfusi Darah atau UTD. "Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 menjelaskan bahwa dalam pemenuhan kebutuhan akan darah, selain PMI pemerintah juga menugaskan Bank Darah Rumah Sakit (BDRS) dapat melakukannya".

Sebagai unit pelayanan darah terendah, "BDRS harus segera memenuhi kebutuhan darah kepada pasiennya (PP No. 7 Tahun 2011)". PMI Kabupaten Bone Bolango dalam kegiatan layanan membutuhkan adanya sebuah sistem yang dapat mengatur operasionalnya. "Dengan adanya manajemen operasional, maka pembagian kerja dan proses kerja perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan suatu perusahaan atau instansi. Adapun segi operasionalnya yaitu untuk mengetahui bagaimana pembagian kerja dan proses kerja disuatu perusahaan atau instansi" (Haming dan Mahfud, 2007).

Palang Merah Indonesia (PMI) sebagai organisasi yang sangat besar, bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik yang merata dan bermutu kepada masyarakat. Untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal ini, maka menjadi sebuah keharusan bagi PMI untuk membuat pelatihan yang berorientasi pada peningkatan kualiatas disetiap jajarannya. Dengan adanya pelatihan, maka secara langsung dapat berdampak pada peningkatan kapasitas organisasi.

Sebagai bagian yang tak terpisahkan dari PMI pusat, PMI Kabupaten Bone Bolango juga melakukan upaya peningkatan kinerja sumber daya yang dimilikinya. Kegiatan peningkatan kinerja sumber daya tersebut dilakukan dengaan memberikan pelatihan kepada karyawannya. Pelatihan dilakukan sebelum penugasan yang disebut pelatihan pratugas untuk menyiapkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan mental sehingga siap melaksanakan tugas. Selain itu pelatihan juga dilaksanakan di pertengahan penugasan yaitu pelatihan penyegaran yang berguna untuk mensosialisasikan kebijakan, prosedur dan peraturan baru.

Selain itu ada juga pelatihan yang bersifat insidentil, yang biasanya waktunya relatif singkat dan materinya sangat spesifik dan bersifat teknis. Selain kegiatan yang tersebut di atas PMI Kabupaten Bone Bolango juga membuat peraturan yang harus dipatuhi semua karyawannya yaitu berupa SOP (Standar Operasional Prosedur) tujuannya untuk mencapai kinerja yang berkualitas sehingga program manajemen operasional yang sudah ditetapkan bisa

berjalan dengan baik dan mencapai tujuan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan fakta sesuai dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif yakni suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata-kata dan atau kalimat. Jenis penelitian deskriptif bertujuan memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok.

Dalam penelitian ini, sumber data yang menjadi rujukan adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer
   Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data adalah:
   a. Kepala Markaz 1 orang
   b. Kepala Bidang 2 orang
   c. Staf 5 orang
   d. Masyarakati 5 orang
2. Sumber data sekunder
   Data sekunder dalam hal ini merupakan pelengkap yang diambil dari sumber lain, artinya menggunakan sumber-sumber yang sebelumnya tidak ditetapkan tetapi diperlukan dalam permasalahan yang dibahas, profil lokasi penelitian, keadaan sarana dan prasarana.

HASIL PENELITIAN

Fokus dalam penelitian ini adalah bagiman kualitas pelayanan di Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bone Bolango. Dalam mengkaji mengenai kualitas pelayanan ini, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003) dengan mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu: "1) Bukti langsung (*tangibles*), 2) Kehandalan (*reliability*), 3) Daya tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), dan 5) Empati (*emphty)*" yang diuraikan sebagai berikut sesuai dengan hasil kajian yang telah dilakukan.

1) Bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi *Tangibel* (bukti fisik) merupakan tampilan fasilitas berupa peralatan, personal atau pegawai, fisik, serta akses komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan. Masyarakat akan merasakan kepuasan dan memberikan penilaian yang baik jika dimensi bukti fisik terlihat dengan jelas. Bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujud dari bukti langsung harus dapat dilihat secara langsung segala fasilitasnya. Dalam melakukan pengkuruan dimnesi bukti fisik dalam mengetahui sejauh mana kualitas layanan dari Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango diperoleh hasil wawancara sebagai berikut:

Informan dengan inisial UY yang juga sebagai kepala markas Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango ketika ditanyakan tentang sarana dan prasarana di Kantor Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango, beliau menyampaikan bahwa:

> *"Sarana dan prasarana di PMI masih sangat minim, dimana setiap tahunnya kami harus mengontrak tempat untuk dijadikan kantor atau markas bagi PMI itu sendiri, selain*

itu ketika melakukan pelayanan donor darah, kami harus melakukan peminjaman alat ke PMI Kota Gorontalo bahkan tenaga dokter pun harus meminjam"

"Namanya pelayanan, seminim mungkin fasilitas yang ada namun pelayanan bagi masyarakat, kami tetap upayakan yang terbaik" (Wawancara tanggal 24 September 2019).

Demikian pula dengan informan lainnya ketika ditanyakan terkait dengan sarana dan prasarana di Kantor Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango mengatakan bahwa:

"Sarana prasarana dalam pelayanan administrasi mungkin cukup, namun bila pelayanan mencakup penangan bencana dan donor darah masih sangat minim" (FAD, wawancara tanggal 24 September 2019)

"Harus ada tambahan sarana dan prasarana, terlebih mobil operasional" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)

'Belum cukup, harus ada kantor tetap guna mendukung kepastian dalam pelayanan" (FT, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Belum cukup memadai, harus ada mobil donor darah dan operasional guna mendukung kegiatan PMI" (IL, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Cukup, tapi baiknya kantornya menetap supaya masyarakat gampang mencari tahu" (SU, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Masih kurang memadai, kantor masih sering berpindah-pindah" (DP, Wawancara tanggal 24 September 2019)

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan diatas, maka bisa diambil sebuah sesimpulan dalam hal dimensi bukti fisik berupa sarana dan prasarana di Kantor Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango dalam pelaksanaan pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh para pegawai serta masyarakat. Ketidaksesuaian yang dimaksud adalah bahwa Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango pada saat ini hanya mengontrak rumah penduduk untuk dijadikan sebagai kantor, sehingga hampir setiap tahunnya akan berpindah ketempat lainnya jika kontrak tersebut berakhir sehingga menyulitkan bagi pegawai itu sendiri dan juga masyarakat.

Selain itu, dari sisi tenaga dan peralatan donor juga, Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango masih sangat kekurangan, hal ini dapat sebagaiman yang disampaikan oleh kepala markas PMI bahwa setiap akan melaksanakan donor darah, maka PMI Kabupaten Bone Bolango akan bersurat meminjam kendaraan opersional beserta dokter yang akan menangani donor darah tersebut.

Secara teoritis temuan penelitian tersebut sesuai dengan teori pelayanan yang diungkapkan oleh "Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat".

Selain itu indikator *tangible* juga bisa dilihat dari adanya kedisiplinan pegawai dalam pemberian layanan kepada penerima layanan yakni masyarakat. Efektivitas sebuah layanan juga dipengaruhi oleh adanya kedisiplinan pegawai. Secara teoritis, hasil penelitian ini berkesesuaian dengan pendapat "Watkins dkk (Moenir, 2014), disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi". Di PMI Kabupaten Bone Bolango masalah kedisiplinan pegawai menjadi sebuah momok tersendiri, dimana banyaknya keluhan dari penerima layanan bahkan juga berasal dari internal pegawai itu sendiri akibat adanya keidakdisiplinan pemberi layanan.

2) Kehandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara konsisten, berkesesuaian dengan layanan, secara tepat, terpercaya dan akurat. Keandalan adalah sejauh mana suatu organisasi mampu dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu. Keandalan juga dapat diasosiasikan dengan mampu mengerjakan sebuah layanan sesuai dengan kurun waktu yang ditentukan dan dilakukan dengan benar. Layanan yang dijanjikan harus mampu memenuhi aspek keakurata, kewajaran, kepuasan penerima layanan yang meliputi tepat waktu dan cakapnya pegawai dalam menerima keluhan dari penerima layanan. Dalam mengukur aspek keandalan (reliability) ini, dalam rangka mengetahui kualitas layanan Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango telah dilakukan wawancara kepada informan terpilih dengan hasil wawancara berikut ini:

Wawancara dengan kepala markas PMI yang berinisial UY mengenai sejauh mana pegawai atau staf mampu dalam penyediaan layanan yang dapat dipercaya oleh penerima layanan (masyarakat) beliau menyampaikan bahwa:

> *"Alhamdulillah kalau bicara kemampuan, staf kami di PMI sudah sesuai dengan karakteristiknya, artinya kemampuan petugas sudah sesuai dengan pekerjaan pelayanan yang diberikan" (Wawancara tanggal 24 September 2019).*

Demikian pula disampaikan oleh informan lainnya yang mengatakan tentang kemampuan pegawai dalam pemenuhan penyediaan layanan yang dapat dipercaya untuk penerima layanan (masyarakat), mereka menyampaikan bahwa:

> *"Cukup" (FT, Wawancara tanggal 24 September 2019*
> *"Sudah maksimal" (FAD, wawancara tanggal 24 September 2019*
> *"Sudah memenuhi syarat" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
> *'Cukup maksimal" (RL, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
> *"Sudah memenuhi syarat" (IL, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
> *"Sudah bagus" (HD, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
> *"Sudah memadai" (Wawancara tanggal 24 September 2019).*

Ketika peneliti bertanya mengenai kemampuan pegawai atau staf Kantor

Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango telah menguasai tugas dan fungsinya hampir seluruh informan yang menyatakan bahwa kemampuan pegawai sudah baik, seperti yang terangkum dalam hasil wawancara sebagai berikut:

> *"Ya cukup menguasai, karena rata-rata pegawai yang ditempatkan di PMI diberikan pelatihan" (UY, kepala markas Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, sudah menguasai, karena setiap bulannya kami selalu melakukan evaluasi, sehingga bila ditemukan sesuatu yang kurang, kami selalu tingkatkan dengan cara memberikan pelatihan" (FAD, wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, sudah menguasai tupoksi mereka" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, mereka sudah mengetahui apa yang menjadi tugas mereka" (FT, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, munguasai apa yang menjadi tanggungjawab meraka" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, mereka sangat memahami apa yang menjadi tugas mereka" (RL, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, sesuai dengan kemampuan mereka" (IL, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, telah menguasai tugasnya" (HD, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, saya melihat mereka kuasai apa yang menjadi tugasnya" (NN, Wawancara tanggal 24 September 2019)*

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan tersebut, peneliti menyimpulkan bila dimensi keandalah pegawai di Kantor PMI Kabupaten Bone Bolango dalam hal pelayanan sudah sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu adanya konsistensi pemberi layanan melakukan pemberian layanan pada penerima layanan (masyarakat) terkait dengan apa yang menjadi fokus pelayanan dari Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango.

Dalam aspek kehandalan, para pegawai di PMI Kabupaten Bone Bolango sudah sepenuhnya dapat dilaksanakan. Kehandalan yang dimaksud adalah bagaimana pegawai mampu dengan cepat dan tepat serta mudah dalam pemberian sebuah layanan kepada masyarakat penerima layanan. Pemberian layanan yang yang dengan segera diberikan, akurat serta memuaskan sesuai dengan apa yang dijanjikan adalah bagian dari aspek kehandalan. Secara teoritis penelitian ini berkesesuaian dengan pendapat "Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan".

Dalam peningkatan aspek kemampuan dan keahlian, pegawai di PMI diikutkan pada pelatihan dan pendidikan yang diadakan, baik pelaksanaannya dilakukan oleh pemerintah Kabupaten maupun pemerintah Pemerintah Provinsi bahkan pemerintah Pusat. Dalam melakukan pelayanan, Pegawai yang dimiliki PMI sangat cermat dalam pemberian pelayanan pada masyarakat yang membutuhkan layanan seperti layanan donor darah maupun kegiatan

kebencanaan yang dilakukan oleh PMI. Kemampuan dan keahlian pegawai PMI dalam penggunaan peralatan dalam membantu proses kemudahan pelayanan juga patut diapresiasi, sehingga layanan yang diberikan oleh PMI telah berkesesuaian dengan "asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetisi yang sesuai dengan bidang tugasnya".

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu perilaku pegawai dalam pemberian layanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan dengan cara penyelesaian secara tepat dan tepat waktu. Pemberian pelayanan yang cepat serta ketanggapan pemberi layanan merupakan bagian dari layanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Akibat adanya aka dan pikiran yang ditunjukan kepada penerima layanan merupakan bagian dari sikap tanggap. Dalam mengetahui aspek daya tanggap (*responsiveness*), untuk mengetahui upaya pelayanan Palang Merah Indonesia Kabupaten Bone Bolango dalam hal layanan publik bisa diketahui berikut ini:

Informan berinisial UY ketika ditanyakan tentang keberadaan pegawai pada saat pelayanan di markas PMI beliau menyampaikan bahwa:

> *"Ya, ada, walau kadang banyak pegawai yang melakukan kegiatan lapangan" (UY, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya ada, kecuali mereka ada di lapangan" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, pada jam kerja pasti ada" (FT, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, kecuali lagi turun lapangan" (SU, Wawancara tanggal 24 September 2019)*

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan diatas disimpulkan bahwa para pegawai yang ada di PMI Kabupaten Bone Bolango selalu ada pada saat jam kerja, terkecuali jika memang ada kegiatan lapangan, mislanya donor darah dan penangan bencana maka para pegawai kebanyak berada diluar markas PMI itu sendiri.

Selain tentang keberadaaan para pegawai dijam kerja, peneliti juga mewawancarai para infroman mengenai tanggap tidaknya para pemberi layanan (pegawai) dalam pemberian layanan kepada penerima layanan (masyarakat) hasil wawancaranya sebagai berikut:

> *"Selalu tanggap, karena itu yang menjadi tujuan dari pelayanan yang kami berikan" (UY, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Ya, tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat" (FAD, wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Selalu tanggap, apalagi pada saat kejadian bencana" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Para pegawai selalu tanggap atas pelayanan kepada masyarakat" (FT, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Para pegawai sudah pasti tanggap atas apa yang dibutuhkan oleh masyarakat karena itu yang menjadi tujuan PMI" (RM, Wawancara tanggal 24 September 2019)*

"Petugas PMI selalu tanggap" (SU, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Mereka sangat tanggap" (DP, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Ya, mereka selalu tanggap" (HD, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Tanggap, sesuai dengan keadaan" (NN, Wawancara tanggal 24 September 2019)

Seuai dengan wawancara tersebut yang dilakukan kepada para informan, dapat disimpulkan bahwa para pegawai sangat tanggap atas keinginana masyarakat dalam hal pelayanan.

Pada aspek daya tanggap, pelaksanaan layanan pada PMI Kabupaten Bone Bolango sudah cukup baik. Aspek daya tanggap dalam pemberian layanan menyangkut adanya pemberian layanan dengan cepat serta kemampuan dalam memberikan bantuan kepada penerima layanan. Aspek tersebut dapat dilihat dengan adanya respon dan bagaimana cepatnya pegawai dalam pemberian layanan serta kemauan dari pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan layanan. Dengan respon secara langsung oleh pegawai pemberi layanan atau petugas maka masyarakat secepatnya akan mendapatkan layanan dengan cepat.

Penyelenggaraan pelayanan di PMI menganut "asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan".

4) Jaminan (*assurance*)

Pertanyaan mengenai aspek jaminan ini bertujuan untuk memperdalam sejauh mana pemberi layanan menjaminkan suatu layanan yang dapat menimbulkan perasaaan aman, nyaman, adanya kebebasan serta bebas dari suatu resiko yang dirasakan oleh masyrakat selaku penerima layanan serta bagaimana pandangan masyarakat terkait aspek jaminan tersebut. Cakupan dari aspek *Assurance* itu adalah kesopanan, kemampuan, pengetahuan dan kepercayaan terhadap pegawai, bebasa dari resiko dan bahaya serta adanya sifat ragu-ragu. Upaya perlindungan untuk masyarakat pada terjadinya segala resiko yang dapat mengakibatkan ganggunan dalam kehidupan masyarakat yang normal adalah bentuk jaminan. Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan kemampuan pegawai serta kesopanan dan pengetahuannya yang dapat timbulkan keyakinan dan kepercayaan. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*), sebagai upaya pemberian layanan di markas PMI Kabupaten Bone Bolango dapat dilihat dari wawancara sebagai berikut:

Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah dalam pemberian layanan, apakah para pegawai atau staf menyelesaikan tugasnya sesuai dengan ketepatan waktu yang dijanjikan? Terhadap pertanyaan ini beberapa informan menjawabnya sebagai berikut:

"Ya, sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan" (UY, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Ya, tergantung dari volume pekerjaan itu, jika pekerjaan itu banyak, kadang membutuhkan waktu yang lebih, contoh misalnya saat penangan bencana, kadang waktu tidak mencukupi untuk penyelesaiaan pekerjaan tersebut" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Tidak" (NDN, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Pekerjaan administrasi mungkin bisa selesai tepat waktu, namun jika pelayanan kegiatan bencana malah kita kehabisan waktu" (RM, Wawancara tanggal 24 September 2019)

Pertanyaan berikut yang ditanyakan oleh peneliti terkait dengan dimensi jaminan adalah apakah pegawai atau staf PMI Kabupaten Bone Boango selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan? Dari 13 informan yang peneliti wawncarai ada 14 informan yang mengatakan *"Ya"* diantaranya kepala markas yang berinisial UY yang mengatakan:

"Ya, kami selalu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan cara-cara yang baik, ramah dan tentunya sesuai dengan adab yang kita anut" (Wawancara tanggal 24 September 2019

sisanya menyampaikan sebagai berikut:

"Ada beberapa pegawai juga yang kurang ramah dan sopan" (FT, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Ya, ramah tapi juga ada yang kurang ramah" (IL, Wawancara tanggal 24 September 2019)

Dari jawaban yang diberikan oleh informan terhadap 2 pertanyaan yang diajukan oleh peneliti terkait dengan dimensi jaminan kualitas pelayanan administrasi terpadu di markas PMI Kabupaten Bone Bolango dapat disimpulkan bahwa sudah baik, artinya masyarakat dalam menerima pelayanan ada jaminan yang diberikan oleh pegawai markas PMI Kabupaten bone Bolango baik jaminan dari sisi waktu pelayanan maupun jaminan dari aspek kesopnan dan keramahan dalam pemberian layanan.

Apek jaminan dalam pelaksanaan layanan oleh PMI Kabupaten Bone Bolango sudah cukup baik. Aspek jaminan ini bertujuan untuk memperdalam sejauh mana pemberi layanan menjaminkan suatu layanan yang dapat menimbulkan perasaaan aman, nyaman, adanya kebebasan serta bebas dari suatu resiko yang dirasakan oleh masyrakat selaku penerima layanan serta bagaimana pandangan masyarakat terkait aspek jaminan tersebut.

Dalam pemberian layanan, PMI Kabupaten Bone Bolango telah melakukan penyesuaian berdasarkan prosedur dan aturan pemerintah terkait dengan biaya dan yang dibutuhkan dalam penyelesaian layanan. Dengan adanya pengenaan biaya terkait dengan pelayanan yang diberikan tentunya tidak akan memberatkan bagi yang menerima layanan yang diberikan. PMI dalam pelayanan juga memberikan jaminan keamanan kepada penerima layanan. Sehingganya, layanan yang diberikan oleh PMI sudah berkesesuaian dengan "standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk

pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)".

5) Empati (*emphty)*

Perhatian (*Emphaty*) yaitu kepeduliaan, pemberian perhatian secara pribadi kepada para penerima layanan. *Emphaty* mencakup adanya komunikasi yang baik dan dalam melakukan hubungan pemahaman kebutuhan penerima layanan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Perhatian yang dilakukan secara individual kepala penerima layanan serta penempatan diri pada sutausi yang dialami ooleh penerima layanan adalah sebuah Empati. Pendalaman pada aspek empati ini, sebagai bagian dari upaya mengetahui kualitas pelayanan di markas PMI Kabupaten Bone Bolango peneliti mengajukan 2 pertanyaan kepada para informan, pertanyaan pertama yang peneliti ajukan adalah: Dalam pemberian pelayanan, perhatian seperti apa yang diberikan kepada penerima layanan? Terhadap pertanyaan ini informan menjawabnya sebagai berikut:

> *"Perhatian yang kita berikan selalu terfokus pada pelayanan kebencanaan dan donor darah, pada saat bencana misalnya, kami PMI selalu memberikan perhatian kepada masyarakat yang terdampak 1x24 jam, demikian pula ketika kegiatan donor darah, perhatian kami adalah berupa memberikan edukasi tentang manfaat donor darah secara rutin serta mengkonsumsi apa saja setelah melakukan donor darah" (UY, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Dalam setiap pelayanan yang diberikan para pegawai sudah masuk dalam kategori perhatian" (FAD, wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Kegiatan donor darah" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Kegiatan donor dan bencana" (FT, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Kebencanaan" (RM, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Pemberian edukasi mengenai bencana dan manfaat donor" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Biasanya mengenai waktu untuk donor" (RL, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Perhatian dalam hal pelayanan donor" (IL, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Pada setiap keadaan bencana" (SU, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Pada kegiatan donor dan pasca donor" (DP, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Penanggulangan bencana" (RN, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Biasanya pada saat bencana maka PMI sangat perhatian" (HD, Wawancara tanggal 24 September 2019)*
>
> *"Yang pasti pada saat kegiatan donor, pelatihan dan penanggulangan bencana" (NN, Wawancara tanggal 24 September 2019)*

Pertanyaan kedua yang peneliti ajukan dalam dimensi empati ini adalah: Apakah ada sikap atau perasaan membedakan perlakuan pelayanan kepada masyarakat? Untuk pertanyaan ini informan memberikan jawabannya sebagai berikut:

"Bagi kami semua masyarakat itu sama, artinya tidak ada strata dalam pemberian pelayanan" (UY, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Tidak ada perlakuan khusus, kecuali pada kejadian-kejadian tertentu misalnya bencana" (FAD, wawancara tanggal 24 September 2019)

"Tidak ada perbedaan" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"semuanya sama" (FT, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Tidak ada" (RM, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Pelayanan untuk semua, tidak dibedakan" (AS, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"semuanya mendapat pelayanan yang sama" (RL, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Tergantung dari apa yang dilayani" (IL, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Perbedaan tidak ada" (SU, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Tidak ada" (DP, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Diperlakukan sama" (RN, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Tidak ada, semuanya sama dilayani" (HD, Wawancara tanggal 24 September 2019)

"Pelayanan sama untuk semua orang yang membutuhkan" (NN, Wawancara tanggal 24 September 2019)

Dari hasil wawancara mengenai dimensi empati sebagaiman telah diuraikan diatas, dapat disiimpulkan bahwa dimensi empati dalam pemberian layanan di PMI Kabupaten Bone Bolango dilaksanakan dengan baik, dengan adanya pelayanan yang tidak membedakan antara masyarakat penerima pelayanan dengan yang lainnya. Selin itu petugas pelayanan memberikan perhatian yang serius dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Emphaty mencakup adanya komunikasi yang baik dan dalam melakukan hubungan pemahaman kebutuhan penerima layanan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Perhatian yang dilakukan secara individual kepala penerima layanan serta penempatan diri pada sutausi yang dialami ooleh penerima layanan adalah sebuah Empati. Secara teoritis, penelitian ini berkesesuaian dengan pendapat "Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan".

Pelayanan yang sopan dan ramah adalah bagian dari kewajiban yang perlu dilakukan. Sikap yang sopan dan ramah, akan menimbulkan rasa senang bagi masyarakat selaku penerima layanan untuk melakukan proses layanan tersebut. Dengan adanya sikap sopan dan ramah yang ditunjukan oleh pemberi layanan di PMI sebagaiman dengan hasil penelitian. Dengan adanya

aspek kesopnana dan keramahan tersbut akan dapat mendorong efktivitas dari layanan yang diberikan.

PENUTUP

Simpulan

Bertitik tolak dari bahasan-bahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PMI Kabupaten Bone Bolango berdasarkan indikator kualitas pelayanan adalah: a) *tangible,* aspek ini belum baik, atau belum sesuai dengan standar layanan, b) *reliability,* sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa indikator reliability sudah berjalan dengan baik, c) *responsiveness,* berdasarkan hasil penelitian, indikator ini belum berjalan dengan baik, d) *assurance,* aspek ini menunjukkan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan e) *empathy,* sesuai dengan hasil penelitian bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik.

Saran

Sesuai dengan simpulan tersebut diatas, dapat disarankan yaitu:

a. Peningkatan layanan untuk indikator *tangible* (bukti fisik) yaitu dapat berupaya melalui hibah dari pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten untuk melengkapi sarana dan prasarana terutama adanya kantor tetap.
b. Peningkatan layanan untuk indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu perlunya respon secara baik serta harus adanya perubahan sikap yang ditunjukkan oleh petugas layanan serta secara efektif dan efisien dalam pemanfaatan waktu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Barry Rander dan Jay Heizer. 2001. Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi. Jakarta. Salemba empat.

Danny Reza Kurnia Putra (Jurnal, 2015). Manajemen Operasional Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Yogyakarta Tahun 2015

Ely Styowati. 2012. Manajemen Operasional Produk Asuransi Pembiayaan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta, skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta. FIAI Universitas Islam Indonesia.

Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah. 2005. Pengantar Manajemen. Jakarta. Prenada Media.

Irmayanti Hasan. 2011. Manajemen Operasional Perspektif Integratif. Malang. Maliki Press.

Moleong, Lexy, J. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Murdifin Haming dan Mahfudz Nurnajamuddin. 2007. Manajemen Produksi Modern “Operasi Manufaktur dan Jasa”. Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1980 Tentang Pengelolaan dan Pelaksanaan Donor Darah.

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Kepentingan Pelayanan Darah

Ririn Dwi Agustin, Husni Sastramihardja (Jurnal, 2004). Model Manajemen Persediaan Darah di PMI Didukung Sistem Informasi berbasis WEB (mengadopsi konsep Supply Chain Management).

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi; Mixed Methods. Alfabeta. Bandung