

## PENGELOLAAN PELAYANAN KOPERASI KEPADA PASIEN KOPERASI KONSUMEN USAHA BERSAMA RSUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI

Hindria<sup>1</sup>, Siti Raudah<sup>2</sup>, Barkatullah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: [hindria.ajihabibi89@gmail.com](mailto:hindria.ajihabibi89@gmail.com)

### ABSTRAK

Koperasi sebagai badan usaha yang berasaskan kekeluargaan memiliki peran penting dalam mendukung kesejahteraan pegawai serta memperkuat ekonomi internal di lingkungan instansi, termasuk rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Konsumen Usaha Bersama RSUD Pambalah Batung Amuntai yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan pegawai, pasien, dan keluarga pasien sekaligus membangun solidaritas ekonomi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta pemilihan informan secara purposive sampling berjumlah 12 orang. Analisis data dilakukan melalui uji kredibilitas, meliputi perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, diskusi sejawat, dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan koperasi belum optimal. Aspek perencanaan, pengarahan, dan motivasi telah berjalan baik, namun pengorganisasian dan pengendalian masih menghadapi kendala, terutama dalam pembagian tugas, fasilitas, serta administrasi laporan keuangan. Keterbatasan ruang penyimpanan barang juga menjadi hambatan signifikan dalam pengelolaan stok. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan manajemen koperasi, baik dari sisi fasilitas maupun penguatan kompetensi administrasi pegawai, agar koperasi dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Koperasi, Pengelolaan, Pelayanan

### ABSTRACT

*Cooperatives, as organizations based on kinship and community-oriented economic principles, serve an important role in improving staff welfare and supporting internal economic resilience in public institutions such as hospitals. This study explores the Joint Business Consumer Cooperative at Pambalah Batung Amuntai Regional Hospital, designed to address the needs of employees, patients, and their families. A qualitative descriptive approach was applied, with data gathered through observation, interviews, and documentation involving 12 purposively selected informants. Data validity was strengthened by prolonged observation, peer discussions, and member checks. The findings reveal that cooperative service management has yet to perform effectively. Positive outcomes are evident in planning, direction, and motivation, while significant shortcomings remain in organizing and controlling, particularly related to task allocation, facility limitations, and weak financial reporting. Storage space constraints also complicate inventory management. These results highlight the urgency of improving facilities, administrative competence, and organizational mechanisms to ensure that the cooperative can deliver sustainable and higher-quality services.*

**Keywords:** Cooperative, Service Management, Hospital

### PENDAHULUAN

Koperasi merupakan badan usaha yang tumbuh dari asas kekeluargaan dan prinsip ekonomi kerakyatan, sehingga keberadaannya tidak hanya berorientasi pada keuntungan, melainkan juga bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dan memperkuat daya tahan ekonomi suatu institusi. Dalam lingkup rumah sakit, koperasi berperan penting dalam mendukung kebutuhan pegawai, pasien, maupun keluarga pasien. Hal ini juga terlihat di RSUD

Pambalah Batung Amuntai, di mana koperasi konsumen dibentuk untuk menyediakan layanan ekonomi yang terjangkau sekaligus mempererat solidaritas sosial di lingkungan rumah sakit.

Meski memiliki peran strategis, pengelolaan koperasi masih menghadapi berbagai hambatan. Salah satu persoalan utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana, sebab koperasi belum memiliki tempat usaha yang layak serta gudang penyimpanan untuk barang persediaan. Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor penghambat, karena jumlah petugas yang terbatas tidak sebanding dengan kebutuhan operasional. Selain itu, kurangnya pelatihan khusus mengenai manajemen keuangan dan administrasi menyebabkan pengelolaan laporan keuangan dan pencatatan transaksi sering kali tidak optimal.

Penelitian sebelumnya turut menegaskan pentingnya tata kelola pelayanan yang baik. Anggrai Wati (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan koperasi PRIMKOPPOL Mapolda Jatim masih dipengaruhi keterbatasan fasilitas dan budaya kerja, meskipun sudah memenuhi sebagian besar dimensi pelayanan publik. Sementara itu, penelitian Krisna Maulana (2020) membuktikan bahwa kualitas pelayanan koperasi simpan pinjam berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus permasalahan, di mana penelitian saat ini menitikberatkan pada manajemen pelayanan koperasi di rumah sakit yang belum sepenuhnya efektif.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menelaah lebih dalam pengelolaan pelayanan koperasi di RSUD Pambalah Batung Amuntai, mengidentifikasi hambatan yang ada, serta memberikan rekomendasi strategis agar koperasi mampu meningkatkan kinerja, mendukung kesejahteraan pegawai, dan memperkuat kualitas pelayanan kepada pasien. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis sekaligus manfaat praktis bagi pengembangan pengelolaan koperasi di lingkungan layanan publik. Kalangan akademisi maupun praktisi di bidang administrasi publik juga diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam merancang strategi peningkatan efektivitas koperasi di sektor kesehatan. Pada akhirnya, optimalisasi pengelolaan koperasi akan mendukung terciptanya pelayanan rumah sakit yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai yang berlokasi di Jalan Brigjen H. Hasan Basri, Desa Muara Tapus, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Fokus penelitian diarahkan pada pengelolaan pelayanan kepada pasien yang dilakukan oleh Koperasi Konsumen Usaha Bersama rumah sakit tersebut. Permasalahan utama yang diteliti mencakup bagaimana perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan, motivasi, serta pengendalian dijalankan dalam manajemen koperasi, sekaligus hambatan-hambatan yang dihadapi dalam praktiknya. Sasaran penelitian adalah pengelola koperasi, pegawai rumah sakit, pasien, serta keluarga pasien yang berinteraksi langsung dengan pelayanan koperasi.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam melalui uraian sistematis mengenai kondisi aktual di lapangan. Penelitian kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial berdasarkan pengalaman subjek penelitian tanpa mengubahnya menjadi angka-angka statistik. Informasi diperoleh dari 12 orang informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memahami situasi serta memiliki keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun penggunaan layanan koperasi.

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait pengelolaan pelayanan koperasi. Observasi digunakan untuk mencatat aktivitas nyata yang berlangsung, seperti alur pelayanan dan kondisi fasilitas koperasi, sedangkan dokumentasi diperoleh dari arsip, literatur, serta peraturan yang relevan. Untuk memperkuat validitas, data dikombinasikan melalui teknik triangulasi, baik sumber, metode, maupun waktu.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles dan Huberman, yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data mencakup pemilihan informasi penting, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian maupun tabel, sedangkan penarikan kesimpulan disertai dengan proses pengecekan ulang agar hasil yang diperoleh akurat. Kredibilitas data dijamin dengan memperpanjang waktu observasi, meningkatkan ketekunan dalam pencatatan, menggunakan referensi pendukung, serta melakukan member check dengan para informan untuk memastikan kebenaran informasi.

Dengan metode penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana koperasi di RSUD Pambalah Batung Amuntai mengelola pelayanannya, apa saja hambatan yang dihadapi, dan bagaimana langkah perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja serta kebermanfaatan koperasi bagi pegawai, pasien, dan masyarakat.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Pengelolaan Pelayanan Koperasi Kepada Pasien Konsumen Usaha Bersama RSUD**

#### **Pambalah Batung Amuntai**

##### **a. *Planning* (Perencanaan)**

### **1) Tujuan yang diharapkan**

Berdasarkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pelayanan di RSUD Pambalah Batung Amuntai sudah terlaksana dengan baik serta mampu mencapai tujuan yang diharapkan. Letak rumah sakit yang tidak berdekatan dengan pusat perbelanjaan menimbulkan tantangan bagi keluarga pasien maupun petugas dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, termasuk makanan. Dalam kondisi tersebut, keberadaan koperasi di lingkungan rumah sakit menjadi sangat penting karena mampu menyediakan berbagai kebutuhan secara cepat dan praktis. Kehadiran koperasi memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kenyamanan, efektivitas, serta kelancaran pelayanan di RSUD. Selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020:8–9), kualitas pengelolaan pelayanan dapat dilihat melalui indikator utama, antara lain kecepatan serta ketepatan layanan, tingkat kepuasan pengguna, dan sikap profesional serta ramah dari petugas yang terlibat.

### **2) Tahapan yang dilalui**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas oleh petugas koperasi telah berjalan secara optimal. Setiap tahapan kerja dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, disertai pembagian peran yang jelas di antara petugas sehingga mendukung kelancaran operasional secara menyeluruh. Hal ini mencerminkan bahwa sistem kerja koperasi telah tertata dengan baik dan mampu memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020:8–9), yang menekankan pentingnya perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi dalam setiap proses kerja. Setiap tahap idealnya memiliki tujuan yang terukur, indikator keberhasilan yang jelas, serta bukti pelaksanaan berupa dokumen, laporan, maupun hasil kerja nyata. Apabila seluruh tahapan dilakukan secara sistematis dan konsisten, maka suatu proses dapat dinilai berjalan efektif serta memenuhi standar pengelolaan pelayanan yang baik.

## **b. Organizing (Pengorganisasian)**

### **1) Pembagian tugas**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas di Koperasi RSUD Pambalah Batung masih belum optimal. Secara formal

pembagian peran sudah ditetapkan dengan jelas, namun keterbatasan jumlah SDM yang

hanya berjumlah empat orang menyebabkan beban kerja tidak merata dan pegawai sering mengalami kewalahan. Kondisi ini berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, sehingga penambahan tenaga kerja menjadi penting untuk mendukung kelancaran operasional koperasi. Temuan penelitian ini belum sejalan dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020:8–9), yang menekankan bahwa pembagian tugas seharusnya memperhatikan kesesuaian tanggung jawab dengan peran masing-masing, pemerataan beban kerja, serta kejelasan wewenang. Jika seluruh tugas dapat diselesaikan tepat waktu sesuai target, dilengkapi dokumentasi, dan didukung evaluasi berkala, maka pembagian kerja dapat dinilai sudah berjalan dengan baik.

## **2) Koordinasi**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa koordinasi antar petugas Koperasi berjalan dengan baik. Petugas bersikap ramah, saling bekerja sama, dan memberikan pelayanan yang komunikatif, baik antar sesama maupun kepada pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Pengelolaan Pelayanan oleh Muesyidah, L dan Usrotin C, I (2020 : 8-9) Koordinasi yang baik dapat dinilai dari komunikasi yang lancar, kerja sama tim yang solid, serta sikap ramah dan responsif petugas dalam melayani pelanggan. Jika tugas dibagi jelas, dokumentasi tertata rapi, dan masalah dapat diselesaikan bersama dengan cepat, maka dapat disimpulkan bahwa koordinasi telah berjalan dengan baik.

## **3) Fasilitas**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas di RSUD masih tergolong kurang memadai. Koperasi belum memiliki ruangan khusus dan hanya menempati lorong terbuka tanpa tempat penyimpanan stok barang, sehingga ketersediaan barang sering cepat habis. Selain itu, area makan yang tersedia masih terlalu terbuka sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman bagi pegawai maupun pengunjung. Beberapa fasilitas yang belum terpenuhi antara lain ruang penyimpanan stok, tempat khusus untuk koperasi, lemari makanan, serta area makan yang lebih tertutup dan layak digunakan.

Hasil penelitian ini belum sejalan dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020:8–9), yang menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan dapat dinilai dari kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna, ketersediaan yang cukup, kondisi dan kelayakan pemakaian, serta aspek kebersihan dan keamanan. Dengan demikian, fasilitas yang ada belum sepenuhnya mendukung

kelancaran aktivitas pelayanan maupun kenyamanan pengguna.

### **c. *Directing* (Pengarahan)**

#### **1) Petunjuk atau Instruksi**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa petunjuk atau instruksi dari atasan telah berjalan dengan baik. Pengelolaan pelayanan dan pengadministrasian dilaksanakan sesuai arahan, baik dari segi prosedur, ketepatan waktu, maupun kualitas layanan. Hal tersebut tercermin dari adanya dokumen pendukung yang lengkap, pelaksanaan tugas staf sesuai instruksi, serta sikap proaktif dalam meminta bimbingan ketika menghadapi kendala. Meskipun unit layanan masih berada pada tahap awal operasional, proses pelayanan terus mengalami perbaikan agar mampu mencapai standar yang diharapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020: 8–9), di mana keberhasilan instruksi dapat diukur melalui ketersediaan dokumen resmi, kepatuhan serta pemahaman staf, dan konsistensi arahan dari atasan. Ketiga indikator tersebut mencerminkan sejauh mana instruksi diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan.

#### **2) Pengorganisasian Kelompok**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian kelompok di koperasi sudah terlaksana dengan baik. Hal ini tercermin dari pembagian tugas yang efektif, alur komunikasi yang lancar, pengawasan yang cukup, serta kerja sama tim yang solid dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem kerja kelompok telah mendukung kelancaran operasional koperasi secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020: 8–9), yang menjelaskan bahwa pengorganisasian kelompok dapat dinilai dari kejelasan pembagian tugas, struktur organisasi yang teratur, efektivitas komunikasi, koordinasi antar anggota, serta adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi kerja yang berkesinambungan.

### **d. *Motivating* (Pemotivasian)**

#### **1) Motivasi Kerja**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja karyawan sudah berada pada kategori baik. Semangat tersebut dipengaruhi oleh keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik serta memudahkan pengunjung dan pasien di rumah sakit. Kepuasan konsumen menjadi faktor utama yang

mendorong semangat kerja, yang tampak dari sikap ramah, interaksi positif, dan pelayanan yang responsif dari para karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020: 8–9), bahwa keberhasilan motivasi kerja dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain tingkat kepuasan karyawan, produktivitas kerja, serta rendahnya tingkat absensi. Indikator tersebut menjadi gambaran sejauh mana motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

## **2) Hasil kerja**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa hasil kerja petugas masih belum optimal. Dari aspek pelayanan langsung, pegawai telah menunjukkan kinerja yang baik dengan memberikan layanan cepat, ramah, dan sesuai harapan pengguna. Namun, kemampuan dalam pengadministrasian, khususnya penyusunan laporan keuangan, masih tergolong kurang memadai. Kondisi ini terjadi karena belum adanya pelatihan khusus yang menunjang keterampilan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan administrasi keuangan guna meningkatkan kompetensi, ketelitian, dan kerapian dalam pengelolaan laporan.

Hasil penelitian ini belum sepenuhnya sesuai dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020: 8–9), yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui aspek mutu, kecepatan, kerapian hasil kerja, serta kepatuhan terhadap prosedur.

### **e. *Controlling* (pengendalian)**

#### **1) SOP**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pelayanan kepada konsumen di Koperasi Konsumen Usaha Bersama Rumah Sakit Pembalah Batung telah berjalan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Setiap proses pelayanan dilaksanakan secara tertib, responsif, serta didukung dengan dokumentasi yang rapi, sehingga mencerminkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020: 8–9), yang menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dapat dinilai dari kejelasan isi, struktur yang sistematis, serta kesesuaian dengan tujuan organisasi. Prosedur yang diterapkan harus bersifat realistis, logis, mudah dipahami, dan dijalankan secara konsisten oleh pihak yang bertanggung jawab.

## **2) Tindakan perbaikan**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa tindakan penanganan dalam pengelolaan pelayanan masih belum optimal. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan ruang penyimpanan barang, yang diperparah oleh lokasi rumah sakit yang jauh dari pusat kota sehingga memaksa koperasi menyimpan stok lebih banyak dari kebutuhan harian. Meskipun demikian, tim tetap menunjukkan kerja sama yang baik dengan saling membantu dan melakukan pergantian shift secara teratur. Data yang diperoleh juga menunjukkan adanya komitmen untuk memperbaiki kekurangan, dengan kebutuhan paling mendesak berupa fasilitas ruangan khusus penyimpanan agar pengelolaan stok lebih efektif dan teratur.

Hasil penelitian ini belum sesuai dengan teori Pengelolaan Pelayanan yang dikemukakan oleh Muesyidah dan Usrotin (2020: 8–9), yang menekankan bahwa keberhasilan tindakan perbaikan ditentukan oleh adanya indikator kinerja yang jelas, seperti ketersediaan stok dan ketepatan waktu pemenuhan kebutuhan. Proses perbaikan idealnya diukur melalui perbandingan kondisi sebelum dan sesudah perbaikan, dilengkapi dengan evaluasi rutin berbasis observasi, dokumentasi, serta masukan dari tim pelaksana.

## **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Pelayanan Koperasi Kepada Pasien Koperasi Konsumen Usaha Bersama RSUD Pambalah Batung Amuntai**

### **1) Faktor pendorong**

#### **a. Komunikasi yang baik**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi dan kerja sama menjadi faktor pendorong utama dalam pengelolaan pelayanan koperasi di RSUD Pambalah Batung. H. Mahyuliansyah, S.Kep menegaskan bahwa komunikasi antarpetugas sudah berjalan efektif dengan saling membantu dalam pekerjaan. Hal ini dikuatkan oleh Muhammad Rizal yang menyebut koordinasi dan kerja sama tim terjalin baik. Pandangan serupa disampaikan oleh Muhammad Bahrul Azmi dan Rina Mulida, yang menekankan pentingnya dukungan antarpetugas serta komunikasi yang harmonis antara petugas, kepala koperasi, dan atasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik berperan penting dalam kelancaran pelayanan koperasi (wawancara, 17 Juni 2025).

#### **b. Kebersihan tempat**

Berdasarkan hasil wawancara, kebersihan menjadi salah satu faktor pendorong utama dalam pengelolaan koperasi di RSUD Pambalah Batung. Normisbah selaku pengelola koperasi menekankan bahwa petugas selalu menjaga kebersihan sehingga lingkungan koperasi tetap terawat dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Melysa

Fajriati, analis kesehatan, yang menilai bahwa tempat dan makanan di koperasi terjaga higienis karena petugas rajin membersihkan area pelayanan. Senada dengan itu, Reza, pegawai IGD, juga menyampaikan bahwa kinerja petugas sudah baik, terlihat dari kondisi koperasi yang bersih serta penataan makanan yang rapi di dalam lemari. Temuan ini memperlihatkan bahwa kebersihan menjadi aspek penting yang mendukung kenyamanan konsumen dan kelancaran pelayanan di koperasi (wawancara, 17–18 Juni 2025).

## **2) Faktor Penghambat**

### **a. Keterbatasan SDM**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menghambat pengelolaan pelayanan koperasi di RSUD Pembalah Batung. H. Mahyuliansyah, S.Kep menegaskan bahwa kekurangan tenaga kerja berdampak pada kelancaran operasional. Hal serupa disampaikan oleh Muhammad Bahrul Azmi yang menjelaskan bahwa dengan hanya empat orang pengelola, koperasi kewalahan sehingga tidak dapat memenuhi permintaan untuk buka hingga malam hari. Rina Mulida juga menambahkan bahwa jumlah tenaga yang terbatas menyulitkan koperasi dalam melayani konsumen rumah sakit yang jumlahnya cukup besar (wawancara, 17 Juni 2025).

### **b. Kurangnya Fasilitas pendukung**

Berdasarkan hasil wawancara, keterbatasan fasilitas menjadi salah satu penghambat utama dalam pengelolaan pelayanan koperasi di RSUD Pembalah Batung. Muhammad Rizal menilai ketiadaan ruang penyimpanan barang dan lokasi makan yang terlalu terbuka mengurangi kenyamanan. Hal senada disampaikan oleh Normisbah, yang menjelaskan bahwa tidak adanya gudang stok memaksa koperasi lebih sering membeli perlengkapan. Reza juga menambahkan bahwa lokasi koperasi masih kurang memadai karena hanya menempati lorong tanpa ruangan khusus, sedangkan Rina menekankan bahwa fasilitas tempat makan juga masih terbatas (wawancara, 17–18 Juni 2025).

### **c. Penyediaan stok yang kurang lengkap**

Berdasarkan hasil wawancara, keterbatasan fasilitas menjadi salah satu penghambat utama dalam pengelolaan pelayanan koperasi di RSUD Pembalah Batung. Muhammad Rizal menilai ketiadaan ruang penyimpanan barang dan lokasi makan yang terlalu terbuka mengurangi kenyamanan. Hal senada disampaikan oleh Normisbah, yang menjelaskan bahwa tidak adanya gudang stok memaksa koperasi lebih sering membeli perlengkapan. Reza juga menambahkan bahwa lokasi koperasi masih kurang

memadai karena hanya menempati lorong tanpa ruangan khusus, sedangkan Rina menekankan bahwa fasilitas tempat makan juga masih terbatas (wawancara, 17–18 Juni 2025). Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan karena keterbatasan ruang membuat stok barang cepat habis.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai Pengelolaan Pelayanan Koperasi kepada Pasien Koperasi Konsumen Usaha Bersama RSUD Pambalah Batung Amuntai, dapat disimpulkan bahwa secara umum koperasi sudah mampu memberikan pelayanan kepada pasien maupun pegawai rumah sakit, namun pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal. Dari data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh, terlihat bahwa koperasi telah berusaha menjalankan prosedur pelayanan sesuai standar, dengan sikap petugas yang ramah, responsif, serta menjunjung komunikasi yang baik. Hal ini menjadi bukti adanya semangat dan motivasi kerja dari pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan dalam proses pengelolaan pelayanan. Aspek pembagian tugas dan beban kerja belum merata karena jumlah SDM yang terbatas hanya empat orang, sehingga petugas sering kewalahan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Kondisi ini mengakibatkan koperasi belum mampu memperluas jam operasional sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dari sisi fasilitas, koperasi belum memiliki ruangan khusus, hanya menempati lorong terbuka, dan tidak tersedia tempat penyimpanan stok barang yang memadai. Hal ini berdampak pada cepat habisnya barang, keterbatasan ketersediaan produk, serta berkurangnya kenyamanan konsumen yang menggunakan fasilitas koperasi.

Secara lebih mendalam, penelitian ini juga menemukan bahwa faktor yang memengaruhi pengelolaan pelayanan koperasi terdiri dari faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong antara lain adalah komunikasi yang efektif antar petugas, koordinasi kerja sama yang baik, serta terjaganya kebersihan lingkungan koperasi sehingga meningkatkan kenyamanan konsumen. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan SDM, fasilitas yang kurang mendukung, dan ketersediaan stok yang tidak selalu lengkap. Faktor penghambat inilah yang menjadikan pelayanan belum maksimal, meskipun petugas telah berupaya melaksanakan pekerjaannya sesuai prosedur yang ada.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa pengelolaan pelayanan Koperasi Konsumen Usaha Bersama RSUD Pambalah Batung Amuntai berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan pembenahan dalam beberapa aspek penting. Penambahan SDM, perbaikan fasilitas, serta penguatan sistem penyimpanan dan distribusi stok merupakan langkah yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan. Hasil penelitian ini sekaligus memberikan

gambaran bahwa koperasi rumah sakit memiliki potensi besar dalam mendukung kenyamanan pasien maupun pegawai, asalkan pengelolaan dapat dilakukan secara lebih terstruktur, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifiddin (2015) *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: UAD Press.
- Andi Yusniar, M., dkk. (2022) *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Yayasan Hamjah Diha.
- eJurnal Administrasi Publik (2023) 'Volume 11, Nomor 1'.
- Foya, A. N. (2016) *Strategi Pengelolaan Pembelajaran*. Ideas Publishing.
- George, R. Terry (2019) *Dasar-dasar Manajemen*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Ketut Sukanta Artha Wibawa (2022) 'Efektivitas Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tabanan dalam Pengelolaan Pasar Tradisional Dauh Pala Kecamatan Tabanan Kabupaten Tabanan'.
- Muhammad Taufik, A. (2021) *Pengantar Ekonomi Koperasi*. CV Eureka Media Aksara.
- Muslichah, E. W. (2020) *Buku Ajar Pengajar Manajemen*. CV Pena Persada.
- Novy, R. H. & Syarifah, R. K. (2021) *Manajemen Koperasi Jasa Keuangan (KJK) berbasis SKKNI*. Klaten: Lakeisha.
- Rizal, M., dkk. (2023) 'Pengelolaan Pasar oleh Badan Usaha Milik Desa Kelinjau Ulu Kecamatan Muara Ancalong'.
- Sa'idah (2020) *Pengelolaan Pasar Unggas pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA).
- Sesraria, Y. & Rachmad, M. (2021) *Ekonomi Koperasi*. Jambi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2015) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tundung Subali Patma, dkk. (2019) *Pengantar Manajemen*. Malang: Polinema Press.
- Muesyidah, L. & Usrotin Choiriyah, I. (2020) *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.