

## KINERJA TENAGA MEDIS DALAM MELAYANI PASIEN RUANG KELAS III RUMAH SAKIT BUDI SETIA LANGOWAN KABUPATEN MINAHASA

FARLY DANIEL MANENGAL  
BURHANUDDIN KIYAI  
NOVIE PALAR

[farlymanengal@gmail.com](mailto:farlymanengal@gmail.com)

### Abstract

The performance of the medical personnel is result of the work of everyone who devote ourselves in the healthcare field and have the knowledge and or skills trough educations in the field of the health of a certain type that requires the authority to perform health efforts. One the of the many health facilities are used by the community and has a very important role in providing health services. Is the Hospital the purpose of this study to the performance of medical personnel in serving patients in class III Hospital Budi setia Langowan research using qualitative methods this study uses the theory of indicator dimensional performance of Lupiyoady Them is the physical evidence of reliability, Responsiveness, Assurance and empathy. This research using observation techniques of interview, observation and document capture. Be able to explain the research problem. The results of this study concluded that the performance of medical personnel in serving patients in class III Hospital Budi Setia langowan can be conclude through physical evidence, reliability, responsiveness assurance and empathy make health services for patients in class III Hospital Budi Setia Langowan.

*Keyword : The performance of the medical personnel*

### PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pola pelayanan kesehatan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas, sehingga mampu mereduksi angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat sehat sejahtera.

Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat dan mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan

masyarakat Indonesia. Pola pelayanan kesehatan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas, sehingga mampu mereduksi angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat sehat sejahtera

Pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien dari tenaga medis merupakan perwujudan atas kinerja. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas maka diperlukan hasil kerja atau kinerja dari tenaga medis yang sesuai dengan kewenangan, tanggungjaban dan tujuan. Kinerja tenaga medis merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang tenaga medis per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan organisasi/instansi, salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja tenaga medis untuk mencapai kepuasan pasien.

Dalam upaya pencapaian pelayanan kesehatan yang berkualitas masih saja mendapat keluhan - keluhan masyarakat, khususnya menyangkut pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis. Keluhan-keluhan menyangkut sikap tenaga medis saat memberikan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Permasalahan yang paling banyak dikeluhkan datangnya dari masyarakat terutama yang dalam tingkat ekonomi kurang mampu. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu sekalipun telah dijamin oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan ternyata belum juga menunjukkan perubahan yang berarti.

Dalam KepMenPan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada bab II butir 9 KEP/26/M.PAN/2004 disebutkan tentang keharusan setiap organisasi pelayanan pemerintah memiliki standar pelayanan. Penyusunan standar pelayanan ini dimaksudkan untuk menjamin kualitas pelayanan yang diterima masyarakat oleh organisasi pelayanan pemerintah. Mencermati berbagai hal di atas maka rumah sakit diperhadapkan dengan upaya untuk menyesuaikan diri terhadap dinamika internalnya serta tuntutan eksternal yang semakin berkembang. Sebagai institusi yang berperan sangat strategis dalam upaya mempercepat pelayanan kesehatan maka peningkatan kinerja dalam melayani masyarakat harus diperhatikan dalam setiap bentuk kegiatannya, termasuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga medis (dokter dan perawat) serta tenaga penunjang medis.

Sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang menjamin pelayanan kesehatan bagi setiap warga negara Indonesia maka rumah sakit seharusnya dapat melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan kesehatannya sesuai dengan prinsip-prinsip yang tersirat dalam pasal 7 dan 8 Undang-undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 yaitu dengan efisien, transparan, pasti dan adil tanpa harus terjadi diskriminasi. Kesemuanya ini akan dapat terwujud dari kinerja tenaga medis dalam melayani pasien.

Kata Kinerja merefleksikan kesuksesan sebuah organisasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan, konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindivisu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Oleh karenanya kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bias dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Gomes mendefinisikan kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu. Pendapat Gomes ini menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil pekerjaan yang sesuai dengan fungsi yang diemban oleh masing-masing karyawan atau unit-unit kerja dalam jangka waktu tertentu. Mangkunegara (2012), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggungjawab yang diberikan. Robbins 1989, kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, manajemen menggunakan penilaian untuk mengambil keputusan personalia secara umum.

Prawirosentono (1999), yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja.

Mutu pelayanan kesehatan dapat semata-mata dimaksudkan adalah dari aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayan medis dan pasien saja, atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan system pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk akibat-akibat manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pelanggan, serta diberikan sesuai standard dan etika profesi. Kinerja pegawai adalah catatan hasil kerja/aktivitas tertentu yang dicapai selama periode waktu tertentu. (Benardin 2003).

Pelayanan kesehatan merupakan proses memberikan dan mengelola masukan di dalam kegiatan produksi jasa kesehatan yang terjadi dalam suatu tatanan organisasi tertentu. Kesemuanya itu mengarah kepada dilakukannya serangkaian intervensi terhadap masalah-masalah kesehatan yang ada. Dalam hal ini, unsur penting yang perlu diperhatikan adalah hubungan antara pemberi pelayanan dengan pengguna/ "pembeli" pelayanan, akuntabilitas pemberi pelayanan, manajemen yang dipraktekkan oleh masing-masing pemberi pelayanan, dan hubungan antara berbagai pemberi pelayanan yang ada. Pohan (2007) mengungkapkan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan

dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi pelayanan kesehatan dan sekaligus di inginkan baik oleh pasien maupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Begitu pentingnya kesehatan itu, sehingga dalam suatu organisasi perlu dilakukan pelayanan sebaik-baiknya, karena kesehatan "suatu keadaan yang menjamin adanya kesejahteraan jasmani, rohani dan sosial yang utuh".

Dalam masyarakat yang demokratis, kinerja begitu penting, mengingat didalam masyarakat yang demokratis mengharuskan pemerintah untuk melaksanakan amanah yang diberikan dan memikul suatu tanggung jawab untuk mencatat seluruh aktifitas dalam kegiatan yang diamanahkan kepadanya, sehingga setiap satuan kerja pemerintah daerah diharapkan untuk bertanggung jawab secara mandiri mengenai tindakan-tindakan dan terhadap capaian-capaian yang diinginkannya.

Pengertian Tenaga Medis Dalam UU Nomor 36 Tahun 2014 yang dimaksud dengan tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dalam bidang kesehatan jenis tertentu yang memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. (Bustami, 2011) yang menyatakan tenaga medis adalah tenaga ahli kedokteran dengan fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan.

Mangkunegara (2012), Kinerja tenaga medis merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang tenaga medis per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja tenaga medis yang diharapkan oleh pelanggan atau pasien yang menerima pelayanan kesehatan menjadi permasalahan dalam pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Dalam banyak hal kinerja dalam bentuk hasil kerja pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan prosedur-prosedur dan ketentuan-ketentuan yang berlaku, sehingga terjadi pengeluhan-pengeluhan,

Dari permasalahan-permasalahan tersebut, maka perlu adanya pengkajian lebih dalam mengenai “Kinerja Tenaga Medis Dalam Melayani Pasien Di Ruang Kelas III RS Budi Setia Langowan”.

## **TINJAUN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikan penelitian ini. Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Dame.W.J, Posumah.J.H dan Palar. N.R.A. Ilmu Administrasi Publik Volume 6 Nomor 97 Tahun 2020. Dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan di Kecamatan Manganitu kabupaten kepulauan Sangihe, karena itu agar penelitian ini dapat mengetahui secara jelas terkait terkait tujuan penelitian ini, maka penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif maka penulis mempunyai kesempatan untuk lebih dekat dengan objek penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis maupun lisan. Hasil penelitian disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi penggunaan Jamkesmas sejauh ini sudah

Membaik dapat dilihat dari dimensi kompetensi teknik dalam pelayanan kesehatan Jamkesmas sudah baik, dimensi ini ditunjukkan dengan selalu siapnya dokter dan kecakapan petugas puskesmas Manganitu dalam menangani pasien jamkesmas.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Kondoy.E.A. Posumah.J.H dan Londa.V.Y. Ilmu Administrasi Publik Volume 3 Nomor 46 Tahun 2017. Dengan judul penelitian Peran Tenaga Medis Dalam Pelaksanaan Program Universal Coverage di Puskesmas Bahu Kota Manado. Tujuan dari penelitian ini adalah menentukan peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien anggota program universal coverage yaitu program perlindungan sosial di bidang kesehatan yang dicanangkan dan dilaksanakan oleh pemerintah Kota Manado untuk menjamin masyarakat Kota Manado yang belum memiliki jaminan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu : a. Pelayanan kesehatan promotif dimana para tenaga medis telah melaksanakan perannya untuk mempromosikan kesehatan kepada masyarakat umum. Jenis promosi kesehatan yang diberikan di Puskesmas Bahu Manado seperti health education yang dilakukan setiap hari kerja baik secara langsung kepada masyarakat umum. b. Pelayanan kesehatan preventif telah dilakukan oleh para tenaga medis dimana para tenaga medis melakukan pencegahan terhadap penyakit seperti melakukan imunisasi dan fogging. c. Pelayanan kesehatan kuratif telah dilakukan di Puskesmas Bahu Manado dimana para tenaga medis memberikan pengobatan bagi pasiennya. Pembiayaan bagi anggota universal coverage ditiadakan.

Ketiga, Monding.S.E., Tampi.G.B dan Londa.V.Y. Ilmu Administrasi Publik Volume 7 Nomor 110 Tahun 2021. Dengan judul penelitiann Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Desa Ranoiapo Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan.

2021. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menjelaskan pelayanan kesehatan masyarakat yang terjadi dan ada di Desa Ranoipo Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan. Metode penelitian yang digunakan penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian yaitu : a. Pelayanan kesehatan dalam hal keterjangkauan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan Bahasa baik karena pelayanan dilakukan secara langsung di desa dengan menggunakan kantor desa serta juga langsung ke rumah penduduk (pasien) yang sakit, adanya kerjasama dengan pemerintah desa dengan pimpinan puskesmas, serta dalam pelayanan menggunakan Bahasa yang dapat dimengerti oleh masyarakat serta gratis. b. Efisiensi layanan dalam pelayanan kesehatan diperhadapkan pada kekurangan sarana medis dan dokter ahli.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian ini kualitatif, Pendekatan kualitatif dalam kaitannya dengan penelitian dianggap tepat, terutama karena penelitian mengkaji dan memahami kinerja sebagaimana dikemukakan Moleong (2012) sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah Rumah Sakit Budi setia Langowan Kabupaten Minahasa.

### **Informan Penelitian**

Adapun yang menjadi sumber data/informan dalam penelitian ini diambil dari unsur Dokter, Perawat, Pasien Rawat Inap Kelas III, dan unsur Keluarga Pasien Rawat Inap Kelas III. Jumlah seluruh informan adalah sebanyak 5 orang.

### **Fokus Penelitian**

Berdasarkan pada dimensi kinerja yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006)

maka yang menjadi fokus penelitian ini yaitu pada :

1. Bukti Fisik dalam bentuk penampilan dan kehadiran dalam melayani pasien setiap waktu dan saat dibutuhkan.
2. Kehandalan dalam melakukan pemeriksaan, dalam penggunaan fasilitas kesehatan (saat melakukan pemeriksaan), dalam memberikan resep obat dan dalam memberikan penjelasan atas hasil pemeriksaan.
3. Daya tanggap yang terwujud dalam bentuk kecepatan memahami keluhan pasien dan keluarga yang berkaitan dengan fasilitas kamar maupun keluhan dari pasien.
4. Jaminan dalam membutk meyakinkan pasien maupun keluarga atas keakuratan hasil pemeriksaan dan kondisi kesehatan serta obat – obat yang diberikan.
5. Empati yang terwujud dalam perhatian untuk mengetahui dan memahami keinginan/kebutuhan secara spesifik pada pasien, bersedia mendengarkan keluhan pasien serta sikap dan tutur kata yang sopan dan baik dalam melayani pasien.

### **Jenis Data**

- a. Data Primer yaitu data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan terlibat langsung dengan objek penelitian maupun melalui pengamatan secara langsung di dalam penerapan kinerja tenaga medis dalam melayani pasien yang spesifik sesuai dengan kinerja yang ada, juga kendala-kendala yang di hadapi dalam pelaksanaannya dan upaya-upaya yang di tempuh untuk mengatasi kendala tersebut.
- b. Data Sekunder yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung atau data yang telah tersedia dari hasil pengumpulan data dan instansi terkait dengan objek penelitian. Data ini di peroleh dari pendataan dokumen arsip-

arsip, laporan-laporan, catatan-catatan tentang kinerja tenaga medis dalam melayani pasien.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan dengan para informan. Wawancara rencanakan dilakukan berlangsung dalam suasana penuh persahabatan dan kekeluargaan, mirip dengan percakapan informal. Peneliti melakukan wawancara secara tata muka dengan informan. Adapun materi wawancara berkaitan dengan yang dimeukakan dalam fokus penelitian..
2. Observasi, Observasi atau pengamatan langsung di lapangan berkaitan dengan kinerja tenaga medis dalam melayani pasien di Rumah Sakit Budi Setia Langowan. Kegiatan yang diamati secara langsung oleh peneliti lebih kepada Bukti Fisik dalam bentuk penampilan dan kehadiran dalam melayani pasien setiap waktu dan saat dibutuhkan. Kehandalan dalam melakukan pemeriksaan, dalam penggunaan fasilitas kesehatan (saat melakukan pemeriksaan), dalam memberikan resep obat dan dalam memberikan penjelasan atas hasil pemeriksaan. Daya tanggap yang terwujud dalam bentuk kecepatan memahami keluhan pasien dan keluarga yang berkaitan dengan fasilitas kamar maupun keluhan dari pasien. Jaminan dalam membutk meyakinkan pasien maupun keluarga atas keakuratan hasil pemeriksaan dan kondisi kesehatan serta obat – obat yang diberikan. Empati yang terwujud dalam perhatian untuk mengetahui dan memahami keinginan/kebutuhan secara spesifik pada pasien, bersedia mendengarkan keluhan pasien serta sikap dan tutur kata yang sopan dan baik dalam melayani pasien.
3. Dokumentasi atau juga disebut studi kepustakaan dilakukan dengan cara

mengkaji dan mempelajari bahan bacaan berbagai buku, teori, jurnal, makalah ilmiah, dokumen, termasuk berbagai peraturan dan bahan rujukan lainnya yang dianggap relevan dengan kinerja tenaga medis dalam melayani pasien di Rumah Sakit Budi Setia Langowan.

### **Hasil Penelitian**

Rumah Sakit Budi Setia Langowan merupakan rumah sakit swasta Katolik milik dari Kongregasi JMJ – Sulawesi Utara dan dikelola oleh PT. Ratna Timur Tumarendem yang beralamat di Jalan. Melati Desa Koyawas Kec. Langowan Barat Kab. Minahasa – Sulawesi Utara. Rumah sakit ini berdiri sejak Tanggal 3 Agustus Tahun 1959 yang saat ini memiliki izin operasi dari Kementerian Kesehatan dengan Nomor HK.07.06/III/1922/09. Adapun Type rumah sakit yaitu ‘D’ sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 837 Tahun 2010. Rumah Sakit Budi Setia Langowan yang mulai beroperasi sejak tahun 1959 – sekarang. Rumah Sakit Budi Setia Langowan berada di luas tanah 5.645,15 M2 / Bangunan 211,00 M2 dengan keruntukan fasilitas :

Rawat Jalan	: 272,00 M2
Rawat Inap	: 1079,05 M2
Penunjang Medik	: 377,00 M2
Penunjang Umum	: 529,00 M2
Unit lainnya	: 953,95 M2

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang informan terdapat pertanyaan mengenai Kinerja Tenaga Medis Dalam Melayani Pasien Di Ruang Kelas III Rumah Sakit Budi Setia Langowan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik dalam bentuk penampilan dan kehadiran dalam melayani pasien setiap waktu dan saat dibutuhkan.
  - a. Semua tenaga medis telah diatur waktunya dalam melayani pasien.

- b. Dokter melakukan kunjungan kepada pasien rawat inap sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.
  - c. Jika ada keluhan dari pasien, maka perawat dapat menghubungi secara langsung dokter yang menangani pasien tersebut.
  - d. Ada dokter yang melakukan kunjungan pemeriksaan terlambat karena harus menyelesaikan terlebih dahulu pelayanan di POLiklinik maupun di rumah sakit lain.
  - e. Setiap hari ada juga dokter jaga yang bertugas di rumah sakit.
  - f. Terdapat perawat yang ditugaskan secara berkelompok sebagaimana jadwal yang ada untuk melakukan perawatan kepada pasien rawat inap.
  - g. Semua tenaga medis dilengkapi dengan tanda pengenal dan menggunakan pakaian dinas/seragam.
2. Kehandalan dalam melakukan pemeriksaan, dalam penggunaan fasilitas kesehatan (saat melakukan pemeriksaan), dalam memberikan resep obat dan dalam memberikan penjelasan atas hasil pemeriksaan.
    - a. Semua tenaga medis mampu menggunakan sarana kesehatan sesuai dengan kewenangan dan kondisi pasien yang ditangani.
    - b. Resep obat yang diberikan berasal dari dokter yang melakukan pemeriksaan.
    - c. Obat yang diberikan sesuai dengan kondisi pelayanan kesehatan dari masing – masing pasien.
    - d. Dokter maupun perawat mampu menjelaskan dengan baik tentang kondisi kesehatan pasien kepada yang bersangkutan maupun kepada keluarga pasien sesuai dengan etikan profesi kedokteran.
  3. Daya tanggap yang terwujud dalam bentuk kecepatan memahami keluhan pasien dan keluarga yang berkaitan dengan fasilitas kamar maupun keluhan dari pasien.
    - a. Perawat yang melakukan tugas jaga dapat ditemui setiap saat oleh pasien atau keluarga pasien.
    - b. Perawat akan menghubungi dokter ahli jika ada keluhan yang disampaikan oleh pasien.
    - c. Fasilitas kamar yang dibutuhkan pasien secara langsung ditangani oleh manajemen rumah sakit.
    - d. Terdapat kotak layanan keluhan yang dapat digunakan oleh keluarga pasien guna perbaikan kinerja dan pelayanan rumah sakit.
  4. Jaminan dalam membutuk meyakinkan pasien maupun keluarga atas keakuratan hasil pemeriksaan dan kondisi kesehatan serta obat – obat yang diberikan.
    - a. Semua tenaga medis bekerja berdasarkan keahlian dan menjunjung tinggi etika profesi di bidang kesehatan.
    - b. Semua hasil pemeriksaan kesehatan dari pasien dapat diketahui oleh keluarga pasien.
    - c. Dokter yang melakukan pemeriksaan mampu menjelaskan kondisi kesehatan pasien kepada keluarga yang bertanya.
    - d. Perawat memiliki kemampuan dalam menjelaskan kepada pasien maupun keluarga atas setiap pertanyaan yang berkaitan dnegan kondisi kesehatan pasien serta tindakan medis dan obat yang diberikan.
  5. Empati yang terwujud dalam perhatian untuk mengetahui dan memahami keinginan/kebutuhan secara spesifik pada pasien, bersedia mendengarkan keluhan pasien serta sikap dan tutur kata yang sopan dan baik dalam melayani pasien.
    - a. Semua tenaga medis menggunakan tutur kata dan bersikap sopan dan santun dalam menjalankan tugas.

- b. Tenaga medis sangat perhatian kepada pasien yang terwujud dari pelayanan yang diberikan.
- c. Tenaga medis selalu menanyakan apa yang dirasakan oleh pasien sehubungan dengan kondisi kesehatan pasien.
- d. Tenaga medis memahami bahwa pasien bukan hanya butuh kesehatan fisik akan tetapi juga kesehatan psikiatrik sehingga pola pelayanan dilakukan juga dengan cara memberikan perhatian yang baik kepada pasien dan keluarga.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Tujuan penelitian untuk mengetahui Kinerja Tenaga Medis Dalam Melayani Pasien Di Ruang Kelas III Rumah Sakit Budi Setia Langowan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis,

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja tenaga medis dalam melayani pasien di Ruang Kelas III RS Budi Setia Langowan dapat dijelaskan melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kinerja tenaga medis melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menjadikan pelayanan kesehatan bagi pasien di Ruang Kelas III RS Budi Setia Langowan terjadi. Kinerja tenaga medis yang berkaitan dengan :

1. Bukti Fisik tercapai dalam bentuk penampilan dan kehadiran tenaga medis (dokter dan perawat) dalam melayani pasien setiap waktu dan saat dibutuhkan serta sesuai jadwal yang ditetapkan oleh manajemen rumah sakit.
2. Kehandalan tenaga medis (dokter dan perawat) dalam melakukan pemeriksaan, penggunaan fasilitas kesehatan (saat melakukan pemeriksaan) serta dalam memberikan resep obat maupun memberikan penjelasan atas hasil pemeriksaan dapat diterima dengan baik oleh pasien maupun keluarga.
3. Daya tanggap tenaga medis (dokter dan perawat) terjadi melalui kecepatan memahami keluhan pasien dan keluarga yang berkaitan keluhan kesehatan yang langsung direspon oleh dokter jaga dan perawat. Akan tetapi Keluhan yang berhubungan dengan fasilitas kamar ditangani oleh manajemen rumah sakit.
4. Jaminan atas layanan kesehatan sebagai bukti kinerja tenaga medis (dokter dan perawat) terlihat dalam keakuratan diagnosa hasil pemeriksaan pasien dan obat yang diberikan kepada pasien.
5. Empati tenaga kesehatan (dokter dan perawat) terwujud dalam perhatian pada pasien yang disertai dengan sikap dan tutur kata yang sopan dan santun dalam melayani pasien.

### **Saran**

Untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi serta dapat melayani pasien rawat inap kelas III di RS Budi Setia Langowan maka disarankan :

1. Pihak rumah sakit perlu untuk merekrut dokter ahli tetap yang memiliki tugas utama melayani pasien di RS Budi Setia Langowan.
2. Menyediakan fasilitas penunjang kesehatan yang lebih modern dan lengkap.
3. Keluhan yang disampaikan oleh pasien harus cepat di tangani.
4. Harus wajib memberikan jaminan kepada pasien dan keluarga bahwa kinerja tenaga medis sesuai dengan etika profesi kedokteran.
5. Sikap dan tutur kata yang santun dalam menjalankan pekerjaan sebagai tenaga medis harus tetap diperhatikan sekalipun mungkin dalam situasi yang kurang baik.

Tampi.G.B, Londa.V.Y, Monding.S.E. 2021  
*Pelayanan Kesehatan Masyarakat di  
Desa Ranoiaipo Kecamatan Ranoyapo  
Kabupaten Minahasa Selatan.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, John. 2003. *Human Resource Management, An Experiential Approach, Third Edition*. Boston : Mc. Graw – Hill.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitas*. Jakarta: Erlangga.
- Gomez Mejia, Luis R, Balkan David and Cardy Robert. 2001. *Managing Human Resources*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber daya Manusia*. Bandung: Redaksi Refika.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya.
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan. Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta : BPFEE.
- Robbins, P. Stephen. 1989. *Teori Organisasi : Struktur, Desain & Aplikasi*. Jakarta : Arcan.
- Posumah.J.H, Palar. N.R.A, Dame.W.J, 2020. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe*.
- Posumah.J.H, Londa.V.Y, Kondoy.E.A, 2017. *Peran Tenaga Medis Dalam Pelaksanaan Program Universal Coverage di Puskesmas Bahu Kota Manado*.

## Sumber Lain :

- UU No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Medis
- KepMenPan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.