

**HUBUNGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN PELAYANAN
KESEHATAN PADA MASYARAKAT
(STUDI TENTANG PELAYANAN MEDIS PADA PUSKESMAS KAWANGKOAN)**

**GENERALDY ROMPIS LANGI
MASJE SILIJA. PANGKEY
VERY Y. LONDA**

Generaldylangi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang hubungan yang ada antara kualitas sumber daya manusia dengan pelayanan kesehatan yang akan diberikan pada masyarakat. Dengan Sumber daya manusia yang berkualitas yaitu tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk melayani. Masyarakat sendiri seringkali menilai pelayanan kesehatan itu dari bagaimana para tenaga kerja memperlakukan mereka. Hardiansyah memberikan lima dimensi yang perlu terpakai ketika menilai kualitas dari pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu pelayanan kesehatan, yaitu; bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Dan untuk Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari tahu bagaimana hubungan dan dampak antara kualitas Sumberdaya Manusia dengan pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat di Puskesmas Kawangkoan Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan untuk Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuisisioner, observasi, dan kepustakaan.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Pelayanan Kesehatan

Abstract

This study discusses the relationship that exists between the quality of human resources and health services that will be provided to the community. With quality human resources, namely workers who have sufficient ability and knowledge to serve, The community itself often judges health services from how the workers treat them. Hardiansyah provides five dimensions that need to be used when assessing the quality of public services in this study, namely health services, namely; physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, empathy. And for the purpose of this study was to find out how the relationship and impact between the quality of Human Resources with the health services received by the community at the Kawangkoan Health Center, Minahasa Regency. This study uses quantitative research method and for data collection techniques using questionnaires, observation, and literature.

Keywords: Human Resources, Health Services

PENDAHULUAN

Pelayanan memiliki salah satu peran penting dalam setiap kegiatan yang bersifat jasa dan telah menjadi tugas dan kewajiban yang perlu ditanggungjawabkan ketika melayani seseorang. Terlepas dari bagaimana bagusnya pelayanan public yang ada di setiap lembaga kesehatan, pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia masih memiliki kekurangan dan permasalahan yang ada di dalamnya pada setiap lembaga kesehatan disekitar kita. Faktanya kemampuan sumber daya manusia dalam bidang pelayanan yang berada dalam fasilitas kesehatan di Indonesia tak semua memiliki kemampuan dan kualitas yang sama serta memadai untuk dapat melayani masyarakat dengan maksimal, berhubung juga sampai saat ini Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) telah menjadi salah satu instansi pelayanan kesehatan yang sangat berpengaruh untuk semua masyarakat di Indonesia. Instansi kesehatan seperti Puskesmas sudah menjadi bentuk bantuan yang sangat besar yang berdampak pada masyarakat. Dengan adanya pelayanan kesehatan yang beroperasi di dekat masyarakat, dapat memberikan bantuan beserta jaminan untuk masyarakat dapat hidup dengan baik tanpa merasa jauh dari pelayanan kesehatan yang ada.

Dari beberapa kegiatan dan hasil observasi yang di dapat dan dijalankan oleh peneliti secara langsung dan melalui prasarvei yang ada peneliti menemukan permasalahan pelayanan di Puskesmas Kawangkoan yaitu terletak pada proses pelayanannya yang belum bisa memberikan pelayanan yang baik serta proses yang berjalan di dalamnya masih belum tertata dengan rapi, belum lagi keahlian, ketepatan dan ketanggapan yang dimiliki sumber daya manusia yang bertugas menjalankan pelayanan kesehatan yang ada di tempat itu, proses pelayanan pun nyatanya masih belum berjalan dengan baik. Mengenai lokasi fasilitas kesehatan dalam penelitian ini yaitu Puskesmas di Kawangkoan sangat memiliki

peran penting pada masyarakat yang tinggal disekitar wilayah Kawangkoan dan sekitarnya, karena itu perlunya fasilitas kesehatan yang memiliki standar yang dapat melayani masyarakat dengan baik tapi nyatanya saat ini masih belum bisa memberikan pelayanan yang baik serta proses yang berjalan di dalamnya masih belum tertata dengan rapi. Untuk kejelasannya beberapa masalah yang ditemukan mengenai proses pelayanan yang berjalan di Puskesmas Kawangkoan, sering kali masyarakat menemui atau mengalami pelayanan yang lambat yang diberikan pada masyarakat, proses yang berbelit belit dapat menjadi salah satu sumber masalah untuk hal itu, ada juga masalah dimana tenaga kerja atau tidak ada di tempatnya karena alasan atau kepentingan yang lain, yang dapat menyebabkan masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan. Yang harus kita ketahui bahwa dengan meningkatnya standar yang dimiliki dari kemampuan sumber daya manusia, maka proses aktivitas yang dijalankan dalam pelayanan bisa berjalan dengan baik dengan baik.

Dari permasalahan di atas yang menyangkut tentang pelayanan dan tenaga kerja yang ada, disini peneliti melakukan penelitian dengan melihat masalah masalah yang ada pada Puskesmas Kawangkoan Kabupaten Minahasa untuk mencari tahu apakah kualitas sumber daya manusia telah menyediakan pelayanan dengan standar yang telah terpenuhi atau tidak pada masyarakat yang mendapat pelayanan, dan apakah pelayanan yang ada memerlukan peningkatan untuk kedepannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang ada disini disusun oleh Veronika V Malingkas, Femmy M G. Tulus dan Very Y Londa (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan di (Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara). Penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif, Metode dan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian digunakan dengan pertimbangan bahwa di satu sisi, masalah masalah yang di kaji pada penelitian ini cukup aktual dan faktual serta dengan tujuan untuk melihat dan menguji hubungan dalam variabel penelitian yang ada. Dalam penelitian ini membahas tentang masalah masalah yang terjadi dalam instansi kesehatan seperti Puskesmas yang terkadang pelayanannya masih kurang maksimal di mana ketika mendapatkan pelayanan masyarakat atau pasien yang datang menerima pelayanan dan pemeriksaan belum terpenuhi keperluannya dengan pelayanan yang di dapat oleh para tenaga medis yang bekerja

Yoost Youke Kowimbin, Femmy M. G. Tulus dan Burhanuddin Kiyai (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat studi di (Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado). Jadi yang ada dalam penelitian ini adalah desain analitik diagnostik dan metode deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dibagi pada satu perangkat variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan publik dan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Penelitian ini berhubungan dengan pihak pihak yang berwenang dalam pemerintahan, seperti pegawai yang perlu menjalankan pelayanan dengan berorientasi pada harapan dan kepuasan yang mendapatkan pelayanan, sehingga bisa memajukan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan juga jasa.

Konsep Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia telah menjadi salah satu aspek penting dan komponen dalam menjalankan proses berjalannya organisasi. Sumber daya manusia yang ada bisa dipertajam ketrampilannya dan dikembangkan dengan tujuan untuk mempersiapkan pada saat keperluan yang akan datang dalam organisasi bahkan dapat menjadi penentu kelangsungan proses berjalannya organisasi

yang ada. jika tidak ada sumber daya manusia yang baik semua kegiatan dan aktivitas yang kan dijalankan oleh organisasi tidak akan bisa beroperasi dengan optimal. Karena itulah kita harus menyadari betapa pentingnya sumber daya manusia sebagai pilar penting yang berperan sebagai penggerak pada semua kegiatan organisasi.

Pengertian sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2009:27) adalah tenaga kerja atau pegawai yang ada dalam organisasi yang memiliki peran penting dalam membantu organisasi untuk mencapai keberhasilan dan harapan yang diinginkan.

Konsep Kualitas Sumberdaya Manusia

Menurut Ndraha (1997:12) mengatakan konsep sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu: Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang tidak hanya dapat menciptakan nilai komparatif tetapi juga nilai daya saing yang generatif dan inovatif dengan tidak hanya menggunakan energi total tetapi juga energi terbaik seperti kecerdasan, kreativitas dan imajinasi. Seperti bahan baku, tanah, air, energi otot dan sebagainya.

Menurut Tangkilisan dalam (Dahlan,Hasim, dan Hamdan,2017). Ssumber daya manusia adalah salah satu elemen dan aspek terpenting dari organisasi besar dan kecil. Sumber daya manusia dianggap sebagai aspek yang berpengaruh dalam upaya pengembangan organisasi karena peningkatan kualitas pelayanan hanya dapat terwujud apabila didukung oleh sumber daya manusia yang unggul pada pekerjaannya. Sumber daya manusia pasti berhubungan juga dengan namanya kualitas. Dalam melakukan pekerjaan seperti pelayanan publik, sumber daya manusia dengan nilai yang bagus dapat memberikan dampak yang positif kepada masyarakat yang menjadi objek penerima pelayanan. Disini peran sumber daya manusia akan sangat berpengaruh dalam

melakukan tugas dan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen atau masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan ditujukan pada aksi dan aktivitas seseorang dan organisasi agar dapat menimbulkan kepuasan dan kebutuhan kepada penerima layanan yaitu konsumen yang datang untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Dengan nilai dari kualitas pelayanan publik yang baik sebagai hasilnya konsumen atau masyarakat akan sangat terbantu dengan pelayanan yang di dapat.

Sinambela (2008) mengatakan pelayanan yaitu semua aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan untuk memberikan keuntungan kepada individu dan juga dalam kelompok, dan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan yaitu konsumen biarpun hasilnya tidak selalu berhubungan dengan suatu produk secara fisik. Dari pendapat para ahli juga, bisa kita lihat dan pelajari mengenai kualitas pelayanan publik berhubungan mengenai aspek dan komponen dari pelayanan yang bernilai. Disini dikatakan Zeithaml, Berry dan Parasuraman 1990 (Hardiansyah, 2011: 46) memberikan 5 dimensi yang perlu harus terpakai ketika mengkalkulasi dan menilai kualitas dari pelayanan publik, yaitu:

1. Tangible (bukti fisik) adalah potensi keahlian suatu perusahaan atau lembaga untuk mengarahkan eksistensinya kepada pihak luar, dengan memberikan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga, serta kondisi lingkungan yang terlihat, dibuktikan dengan pelayanan.
2. Keandalan adalah keahlian perusahaan atau badan lembaga untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang akurat dan dapat memenuhi harapan.
3. Daya Tanggap. Ini adalah suatu keahlian untuk mendukung masyarakat

dengan layanan yang cepat, tepat dan sigap dengan informasi yang sesuai dengan yang telah didapatkan.

4. Asuransi (Warranty and Guarantee) adalah pengetahuan, kesopanan, dan keahlian staf institusi untuk meningkatkan kepercayaan klien dan konsumen (masyarakat) terhadap institusi yang memiliki kaitan dan hubungan.
5. Empati berarti mengarahkan ketertarikan pribadi atau sebagai individu yang tulus kepada masyarakat (pelanggan) dengan berusaha mengerti harapan dan keperluan konsumen

METODE PENELITIAN

Metode untuk Penelitian Ini memakai metode penelitian Kuantitatif. Digunakannya penelitian dengan Metode berjenis kuantitatif dikarenakan peneliti hendak melakukan kalkulasi perhitungan dan juga menguji seberapa besar dampak dan hubungan Kualitas Sumberdaya Manusia dan Pelayanan Kesehatan pada masyarakat penerima layanan di Puskesmas Kawangkoan dan metode kuantitatif lah yang digunakan oleh peneliti. Sugiyono (2015) Mengatakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan agar peneliti dapat meneliti pada populasi dan juga menguji hipotesis yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Didasarkan pada hasil menganalisis data menggunakan uji chi square pada program SPSS seperti data yang tertera di atas di dapati bahwa nilai chi square hitung (χ^2) atau dalam istilah tabel SPSS disebut pearson chi-square (4) = 11,149a, p sebesar 0,025 dengan nilai chi square tabel kritik atau di simbolkan saja V sebesar 0,528. Berdasarkan ketentuan uji chi square dimana bila nilai chi square hitung \geq chi square tabel kritik, hipotesisnya di terima. Dengan hasil

nilai yang di dapati dari hasil olah data statistik SPSS bisa di ambil kesimpulan bahwa “Kualitas sumber daya manusia memiliki hubungan yang berada pada tingkat sedang dengan pelayanan kesehatan”. Pelayanan yang ada jika dihubungkan dengan dengan hal yang berkualitas seperti kualitas sumber daya manusia yang tinggi pasti dapat saling berhubungan dan memberikan hasil hubungan dan pengaruh baik yang bisa diberikan agar proses pelayanan menjadi teratur dan dapat membuat tenaga kerjanya bisa bekerja dengan kualitas dan standar yang bisa memenuhi harapan pasien.

Penelitian ini menggunakan indikator (Hardiansyah 2011:46) yang memberikan 5 hal penting yang harus di pakai dan digunakan untuk menilai kualitas dari pelayanan publik yaitu, bukti langsung, ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati. Secara keseluruhan Kualitas pelayanan di Puskesmas Kawangkoan kabupaten minahasa tergolong cukup baik. Hal itu dibuktikan 40 responden memilih sangat baik tentang bagaimana tenaga medis menjalankan prosedur dan teknis pelayanan. Yang menjadi hasil yang kurang baik adalah indikator ketanggapan dan keandalan yang dimana kebanyakan masyarakat memilih cukup cepat 80% dan kurang cepat 20% juga dengan ketepatan yang mendapatkan hasil buruk yang serupa. Bisa dimengerti klo kita berbicara tentang kecepatan pastinya semua orang ingin agar sesuatu dapat selesai dengan cepat dan tepat. Ketepatan juga menjadi hal yang perlukan dalam pelayanan karena mayoritas responden memiliki masalah dalam penerimaan informasi yang diberikan oleh pihak Puskesmas dan itu dapat mempengaruhi berjalannya pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana hubungan yang ada antara sumber daya manusia dengan pelayanan kesehatan yang akan di berikan pada masyarakat. Sampai saat ini ada banyak hal yang dapat mempengaruhi bagaimana proses pelayanan

kesehatan bekerja namun yang tetap menjadi peran penting antara kedua variabel adalah mekanisme yang menjalankan pelayanan tersebut yaitu sumber daya manusia. Masyarakat atau pasien sering kali lebih nyaman dengan adanya tenaga kerja yang dapat mengerti apa yang mereka inginkan dan perlukan. Hubungan antara kedua variabel ini dari awal sudah sangat terlihat, karena intinya aspek Sumberdaya manusia dapat kita gunakan untuk menilai dan mengukur seberapa bagusnya Pelayanan yang ada dalam suatu tempat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dideskripsikan dan dibahas di atas, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hubungan beserta pengaruh yang dimiliki dari sumber daya manusia dengan pelayanan kesehatan sudah memberikan program dan proses pelayanan yang cukup baik untuk masyarakat khususnya juga untuk semua pasien dengan semua usia dengan berbagai macam masalah sekarang dengan sumber daya manusia yang berkualitas proses pelayanan pun dapat berjalan dengan baik namun pelayanan yang ada saat ini masih belum sempurna karena masih ada beberapa kelemahan.
2. Dari respon dan jawaban responden atau masyarakat yang mendapatkan beragam pelayanan di Puskesmas Kawangkoan secara keseluruhan dari hasil yang didapat hasil hitung chi square serta koefisien kontingensi yang menunjukkan bahwa ada Hubungan dalam tingkat sedang (0,4668) yang ada pada kualitas sumberdaya manusia dengan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Yang artinya Hubungan antara dua variabel dapat terlihat.
3. Berdasarkan indeks dari jawaban masyarakat yang sudah di tuangkan sekaligus dalam point-point angket yang

di gabungkan dengan variabel penelitian, telah mendapatkan respon yang baik dari masyarakat yang mendapat pelayanan dari Puskesmas.

Saran

Bertolak dari kesimpulan hasil penelitian tersebut maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan agar pihak Puskesmas tetap menjaga kualitas yang dimiliki oleh tenaga kerja agar proses pelayanan yang dilakukan Puskesmas untuk masyarakat dapat terus dimaksimalkan dan setiap jenis layanan dapat saling berpengaruh baik pada tenaga kerja dan juga jenis layanan yang ada. Pihak Puskesmas juga perlu untuk selalu mencari tau kendala kendala apa yang sering muncul tiap bulannya agar tidak mengganggu proses pelayanan
2. Pengembangan sumber daya manusia untuk Puskesmas, harus sering dilakukan agar tenaga kerja yang ada dapat mengalami peningkatan dalam keahlian dan pengetahuan mereka. Pihak Puskesmas juga perlu meningkatkan aspek keandalan dan ketanggapan pada tenaga kerja medis karena kedua hal itu cukup berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Intinya pihak Puskesmas harus mempertahankan mutu dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, Hasim dan Hamdan. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran Vol. 4, No. 2, Juli.
- Hardiyansyah (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media.

Kowimbin. Y. Y, Tulusan. F. M.G, Kiyai. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Suatu Studi Di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal DuaKota Manado. Jurnal Administrasi Publik Volome 3 (046)

Malingkas.V, Tulusan. F. M. G, Londa. V. (2018). Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan (Di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara). Jurnal Administrasi Publik Vol. 4. No 65.

Ndraha. T. (1997). Budaya Organisasi. Jakarta: Rineka Cipta

Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tengku N. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber daya manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. PEGADAIAN (PERSERO) Cabang Kampung Lalang Medan, MAP-UMA.

Undang-undang:

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik