

KUALITAS KINERJA TENAGA MEDIS DI RUMAH SAKIT SITTI MARYAM KOTA MANADO

**FITRIA AHMAD
PATAR RUMAPEA
RULLY MAMBO**

Based on the result observation at the Sitti Maryam Hospital Manado city still has some problems such as concerning the quality performance of medical personnel as service providers to the community. Assessment of the performance of qualified medical personnel by providing good service views of the reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. For the purpose of this study is to know the performance quality of medical personnel at the Sitti Maryam Hospital Manado city. The research use descriptive qualitative research. Informant research as much as 8 (eight) informant that is, one leadership of hospital, two doctors, one person nurse, one person staff employees hospital, and three patients. Data collection techniques use are observation techniques, interview techniques, and documentation techniques, as well as data analysis techniques that are use are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Based on result of research through observations, data collection and interview process that the researcher did, then research on the quality performance of medical personnel in the Sitti Maryam Hospital not good enough, in view of the indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. For reliability is still not good, because the services provided are not time there are still some medical personnel who performed the task has not been maximum. And also the lack of surgeons that resulted in patients having to wait for health services. For the responsiveness is still not good, because the patient complains against the provision of service that are not on time is not good responded. For the assurance is good, because welfare the patient treated at Sitti Maryam Hospital is guaranteed. For empathy is not good because there are still some nurses and employees Sitti Maryam Hospital is less good to speak to the patient. And for the tangibles is not good, because for general facilities such as chairs in each ward is still lacking in meeting the needs of patients.

Keyword: Quality, Performance Of Medical Personnel

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit adalah bangunan gedung atau sarana kesehatan yang memerlukan perhatian khusus dari segi keamanan, keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan kemudahan, dimana berdasarkan Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

pada pasal 3 menyebutkan bahwa pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan: 1) Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan; 2) Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit; 3) Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.

Untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan Rumah Sakit sebagaimana dikemukakan di atas, maka diperlukan upaya dalam memperbaiki kinerja tenaga medis agar memiliki kinerja yang berkualitas sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan

atau pelayanan medis yang berkualitas pula kepada masyarakat pengguna layanan kesehatan, khususnya para pasien, baik pasien rawat inap, rawat jalan maupun pasien gawat darurat.

Berbagai studi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan atau tenaga medis merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pada pasal 1 (satu) disebutkan bahwa tenaga kesehatan/medis adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Penilaian kinerja tenaga medis yang berkualitas dengan memberikan pelayanan yang baik dilihat dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangibles*).

Kemampuan kerja tenaga medis perlu dioptimalkan dan dapat dilihat dari hasil kerjanya, berupa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keterampilan dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, seorang tenaga medis harus memiliki daya dorong dalam dirinya untuk melaksanakan tugas-tugas rutin di institusi pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan pengetahuan

yang dimiliki dan pengalaman yang diperoleh berdasarkan masa kerjanya.

Rumah Sakit Sitti Maryam Kota Manado menjadi salah satu tempat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja tenaga medis menjadi tombak utama dalam pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat menjadi ukuran dari kinerja tenaga medis di Rumah Sakit Sitti Maryam Kota Manado yang berkualitas. Namun tidak dapat dipungkiri terdapat sejumlah masalah. Masalah-masalah di Rumah Sakit Sitti Maryam Kota Manado berdasarkan isu yang beredar dan melalui pengamatan pada proses pra survey yang peneliti lakukan yakni;

Kehandalan mencakup kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan segera. Misalnya ketepatan waktu kontrol perawat kepada pasien rawat inap. Namun kenyataannya sering ketidaktepatan waktu kontrol perawat kepada pasien akibatnya apa yang dibutuhkan pasien sering lambat diberikan.

Daya tanggap mencakup keinginan dari pegawai untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Misalnya cepat tanggap dan respon dengan apa yang menjadi keluhan pasien. Kenyataannya kurangnya ketanggapan para medis dalam melayani pasien

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan kejujuran yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari bahaya dan resiko. Yaitu keselamatan ketika berobat di rumah sakit

dengan melihat kemampuan dari para tenaga medis tanpa keraguan dalam melayani. Untuk itu memang terjamin namun sopan santun dari para medis masi kurang baik.

Empati mencakup kemudahan pegawai dalam melakukan hubungan, komunikasi, dan memahami kebutuhan masyarakat. Misalnya kepedulian pegawai dalam melayani pasien dan membangun komunikasi yang baik. Namun kenyataanya masih kurangnya kepedulian para medis dalam melayani pasien sehingga terlihat hubungan komunikasi yang kurang baik antara medis dan pasien.

Keberwujudan dilihat dari bukti fisik, peralatan, dan penampilan pegawai. Contohnya fasilitas dirumah sakit seperti kursi yang memadai di tiap bangsal. Namun kenyataan masi kurangnya fasilitas umum seperti kursi di tiap bangsal Rumah Sakit Sitti Maryam.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:57) bahwa “Quality (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka”. Sedangkan menurut Wilson dan Heyel (1987:101) mengatakan bahwa “Quality of work (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi, ketepatan, kelengkapan dan kerapian”.

“Kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai

dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien”. Suad Husanan, (1993:23)

“Kualitas kerja pegawai adalah seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaanya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan”. Sedarmayanti (1993:23)

Konsep Kinerja

Sinambela (2006) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Gibson (1990) menyatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi. Sedangkan Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Mangkunegara (2002:67), mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Prawirosentono (2002:2), 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.

Konsep Kualitas Kinerja

Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), berpendapat bahwa beberapa tolak ukur kinerja dalam dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

1. Keandalan (*reliability*), terdiri dari kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan segera.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan kejujuran yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya dan resiko.
4. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan pegawai dalam melakukan hubungan, komunikasi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. Keberwujudan (*tangibles*), meliputi bukti fisik, peralatan, dan penampilan pegawai.

Konsep Tenaga Medis

Menurut Permenkes No.262/1979 yang dimaksud dengan tenaga medis adalah lulusan Fakultas Kedokteran atau Kedokteran Gigi dan "Pascasarjana" yang memberikan pelayanan medik dan penunjang medis.

Sedangkan menurut PP No.32 Tahun 1996 Tenaga Medis termasuk tenaga kesehatan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan tersebut, yang dimaksud dengan tenaga medis meliputi dokter dan dokter gigi. Tenaga medis adalah mereka yang profesinya dalam bidang medis yaitu dokter, physician (dokter fisit) maupun dentist (dokter gigi).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, yang didasari dari sejumlah masalah yang tertuang dalam latar belakang masalah serta disesuaikan dengan tujuan penulis untuk itu, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana peneliti akan menggambarkan bagaimana Kualitas Kinerja Tenaga Medis di Rumah Sakit Sitti Maryam Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada penelitian skripsi ini yang berhubungan langsung dengan kualitas kinerja tenaga medis yang dilihat dari kualitas pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis sebagai pemberi pelayanan. Dan pasien sebagai penerima pelayanan yang di berikan yang akan menilai kualitas pemberian pelayanan yang diberikan. Dalam melihat dan mengukur suatu kualitas dalam pemberian pelayanan kesehatan yang dasarnya ada pada tenaga medis dan ditunjang dengan beberapa indikator yang harus dipenuhi dalam meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan seperti fasilitas dalam mununjang.

Kehandalan

Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) mengemukakan kehandalan (*reliability*) adalah terdiri dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan segera. Dimensi yang pertama dalam melihat dan mengukur kualitas pemberian pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*) akan dilihat dari sisi pasien sebagai penerima pelayanan yang akan merasakan secara langsung kemampuan pegawai yaitu tenaga medis dalam menepati janji dalam perbaikan pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan secara tepat dan segera.

Dimensi pelayanan yang pertama yaitu kehandalan (*reliability*) di Rumah Sakit Islam Siti Marian Tuminting berdasarkan hasil wawancara dan penelitian kehandalan dalam memberikan pelayanan di Sakit Islam Siti Maryam masih kurang dalam hal ini ketepatan waktu dalam pelayanan yaitu petugas medis sering terlambat ketika mengantarkan makanan kepada pasien, yang dapat beresiko mengakibatkan sakit yang di derita pasien lebih meningkat. Serta kurangnya tenaga spesialis bedah yang hanya bekerja part time (paruh waktu) sehingga ada seorang pasien mengalami kecelakaan dan kakinya cedera sedangkan harus menunggu beberapa menit dalam penanganan medis karena dokter bedahnya masih dalam perjalanan menuju RS yang baru saja di telpon pihak RS.

Seharusnya RS Islam Siti Maryam harus lebih tepat waktu lagi ketika

memberikan pelayanan. Karena itu salah satu indikator yang menyatakan pelayanan berkualitas.

Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pasien yang harusnya direspon baik oleh para pegawai rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian daya tanggap pegawai di rumah sakit Islam Siti Maryam masih kurang baik. Dilihat dari keluhan kami tentang pelayanan yang tidak tepat waktu ketika mengantarkan jam makan kepada pasien yang tidak direspon dengan baik. Sehingga tidak adanya kepedulian dari perawat tersebut dalam melayani pasien, padahal semua pasien harus dilayani dengan baik.

Jaminan

Jaminan ketika memberikan pelayanan mencakup kemampuan, kesopanan, dan kejujuran yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya dan resiko. Jaminan dinilai dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan, pasien merasa aman dengan keselamatan dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian jaminan ketika memberikan pelayanan di Rumah Sakit Islam Siti Maryam

sudah cukup baik, terbukti dengan banyak pasien menyatakan mereka mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang diberikan oleh rumah sakit, serta mereka berpendapat bahwa ketika mereka mendapatkan pelayanan mereka merasa aman tanpa adanya keraguan.

Empati

Empati ketika memberikan pelayanan meliputi kemudahan pegawai dalam melakukan hubungan, komunikasi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati dinilai dari kemudahan yang diberikan pegawai kepada pasien ketika memberikan pelayanan juga sikap pegawai terhadap pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan empati pegawai Rumah Sakit Islam Sitti Maryam sudah baik dalam memberikan kemudahan kepada pasien pengguna layanan dalam pengurusan berobat prosedurnya tidak berbelit belit. Prosedur pelayanannya tidak berbelit belit dan cepat pastinya banyak masyarakat yang ingin berobat di Rumah Sakit Sitti Maryam dan pastinya jika pelayanan yang diberikan sudah baik bisa meningkatkan akreditasi dari Rumah Sakit Sitti Maryam yang dari Rumah Sakit Umum kelas D bisa meningkat menjadi kelas C kalau bisa lebih baik lagi agar kualitas kinerja Rumah Sakit Sitti Maryam lebih baik lagi di mata masyarakat pengguna layanan kesehatan.

Hanya saja sikap ada beberapa perilaku perawat dan pegawainya masi kurang baik kepada pasien sehingga pasien tersebut

juga kesal dengan perlakuan pegawai yang tutur kata bicaranya kurang enak di dengar apalagi kepada pasien yang lebih tua umurnya dari mereka. Terlihat masi ada beberapa pegawai yang pilih pilih status seseorang kalau kita yang biasa saja di perlakukan kurang baik dari mereka. Seharusnya untuk semua pasien diperlakukan sama tidak harus melihat status dari orang itu. Sehingga terlihat masi kurang kepedulian dari mereka terhadap pasien.

Keberwujudan

Keberwujudan di buktikan dengan bukti fisik, peralatan, dan penampilan pegawai. Keberwujudan yaitu apa saja fasilitas yang tersedia, fasilitas yang tersedia apakah mampu dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Bedasarkan hasil wawancara dan penelitian keberwujudan di RS Islam Sitti Maryam sudah cukup baik terbukti dengan sudah adanya fasilitas penunjang medis yaitu Radiologi, Elektrokardiografi, USG, Laboratorium. Tetapi yang jadi permasalahan di sini yaitu fasilitas umumnya yang masih kurang seperti kursi-kursi untuk pengunjung maupun pasien di setiap bangsal rumah sakit. Sehingga kasihan ketika para pengunjung atau keluarga pasien yang datang lainnya hanya berdiri karena fasilitas kursi yang masih kurang. Karena fasilitas umum juga menjadi salah satu hal yang penting di lingkungan rumah sakit agar para pasien merasa nyaman berada di rumah sakit. Pastinya dengan rumah sakit menyediakan semua peralatan yang dibutuhkan pasien bisa membuat pasien sering

berobat dirumah sakit Sitti Maryam. Untuk itu sebaiknya fasilitas di Rumah Sakit Sitti Maryam perlu diperhatikan mana yang kurang yang harus ditambah lagi agar setiap pasien yang berobat di Rumah Sakit Sitti Maryam nyaman berada dirumah sakit selama masa perawatan.

KESIMPULAN

Kehandalan

Kehandalan kurang baik. Karena masi ada beberapa tenaga medis yang melaksnakan tugasnya belum maksimal, dilihat dari pelayanan mereka seperti kelalaian dalam mengantarkan makanan kepada pasien yang sering terlambat. Dan juga kurangnya dokter bedah yang mengakibatkan pasien harus menunggu kakinya diberikan pelayanan medis berhubung dokter bedahnya yang hanya bekerja part time sehingga pasien harus menunggu dalam mendapatkan pelayanan.

Daya Tanggap

Ketanggapan kurang baik. Karena masih kurangnya respon yang baik dengan keluhan pasien terhadap pelayanan yang tidak tepat waktu pada jam mengantarkan makanan kepada pasien.

Jaminan

Jaminan sudah baik. Karena menurut tanggapan para pasien merka yakin dengan keselamatan berobat dirumah sakit ini melihat para tena medis yang memang memiliki kemampuan dalam melayani jadi tidak ada keraguan dalam berobat di Rumah Sakit Sitti Maryam.

Empati

Empati belum baik karena masi ada beberapa perawat maupun pegawai Rumah Sakit Sitti Maryam yang kurang baik berbicara kepada pasien apalagi pasien yang lebih tua umurnya dari mereka yang memandang status seseorang. Dan pasien yang hanya orang biasa di perlakukan kurang baik dari mereka.

Keberwujudan

Keberwujudan belum cukup baik. Karena untuk fasilitas umumnya seperti kursi di tiap bangsal yang masi kurang membuat pengunjung dan keluarga yang menjenguk lainnya hanya berdiri kadang melantai karena keterbatasan kursi.

SARAN

Pertama, pihak rumah sakit lebih tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Dan untuk dokter spesialis bedah harus di tambah da harus bekerja full time agar 24 jam siap melayani pasien.

Kedua, ketanggapan para medis maupun staff pegawai harus lebih di tingkatkan lagi agar perlakuan kepada pasien lebih baik lagi ketika pasien memberikan masukan dan keluhan direspon dengan baik.

Ketiga, untuk sikap beberapa perawat dan pegawai harus lebih bai lagi terutama cara berbicara kepada pasien. yang tidak memandang status pasien tersebut semua diperlakukan dengan adil.

Keempat, untuk fasilitas kursi di tiap bangsal perlu di tambah lagi agar supaya keluarga maupun pengunjung bisa duduk di

kursi dan tidak ada yang berdiri maupun melantai.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Dharma, S. 2005. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Gibson. 1990. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku Struktur, dan Proses*. Jakarta: Erlangga
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Indonesia: Gosyen Publishing.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husanan, S. 1993. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFEE.
- Hardjosoedarmo, S. 1996. *Pengembangan Manajemen Mutu Dan Produktivitas*. Yogyakarta: Andi offset
- Irianto, B. 2003. *Pembangunan Manusia Dan Pembaharuan Pendidikan*. Bandung: Laboratorium Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Z. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mangkunegara. 2002. *Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Ndraha, T. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: KRineka Cipta
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, S. 2002. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFEE.
- Sinambela, L. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2004. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 1993. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- .Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Widodo, J. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.
- Wilson dan Heyel. 1987. *Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service*. Mc Graw Hill Inc. New Jersey.

Sumber-sumber lain

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 44 Tahun 2009 Tentang
Rumah Sakit

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 36 Tahun 2009 Tentang
Kesehatan

PP No. 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga
Kesehatan.