

## **Kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan tenaga SDM di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado**

**Krista V. Siagian**

Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran,  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
Email: veroagian@yahoo.com

**Abstract:** The quality of public services in the era of globalization and regional authority, particularly in the field of health is a priority and the demands of society. This has to be supported by human resources in health facilities as the primary important factor to fulfil the qualified health services. Issues of human resources in health facilities that need attention are less efficient, effective, and professionalism in handling health problems. The seriousness of the government to anticipate and improve the quality of public services was stated with the establishment of national policies issued as a benchmark to assess the level of *Indeks Kepuasan Masyarakat* in KEP/25/KEP/M.PAN/4/2004. This study aimed to analyze the relationship between the discipline of human resources and the quality of public services in the Dental and Oral Clinic of Prof. Dr. R. D. Kandou Hospital in Manado. This was a descriptive analytical study with a cross-sectional design. Samples were 80 people obtained by using purposive sampling technique. The independent variable was discipline while the dependent variable was the quality of public services. The instrument used in this study was questionnaires. The result of chi square test to analyze the relationship between discipline and the quality of public services showed a p value of 1.000 ( $>0.05$ ). **Conclusion:** There was no significant relationship between discipline and the quality of public services in the Dental and Oral Hygiene Clinic Prof. Dr. R. D. Kandou Hospital in Manado.

**Keywords:** discipline, human resources in health facilities, quality of public services

**Abstrak:** Kualitas pelayanan publik di era globalisasi dan otonomi daerah khususnya pada bidang kesehatan merupakan prioritas dan tuntutan masyarakat. Hal ini harus didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan yang merupakan faktor penting dan penunjang utama dalam pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu. Masalah yang perlu mendapat perhatian tentang SDM kesehatan ini ialah kurang efisien, efektif, dan profesionalisme dalam menanggulangi permasalahan kesehatan. Keseriusan pemerintah untuk mengantisipasi serta memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan publik dengan dibentuknya kebijakan nasional yang diterbitkan sebagai tolok ukur menilai tingkat mutu yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Keputusan Menpan No. KEP/25/KEP/M.PAN/4/2004. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara disiplin tenaga SDM dan mutu pelayanan publik di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jenis penelitian ini deskriptif analitik dengan desain potong lintang. Sampel penelitian sebanyak 80 pasien diperoleh dengan teknik *purposive sampling*. Variabel bebas ialah disiplin tenaga SDM di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, sedangkan variabel terikat ialah mutu pelayanan publik. Instrumen penelitian ialah kuesioner. Hasil uji *chi square* untuk mengetahui hubungan disiplin dan mutu pelayanan publik mendapatkan nilai signifikansi 1,000 ( $>0,05$ ).

**Simpulan:** Tidak terdapat hubungan bermakna antara disiplin SDM dan mutu pelayanan publik di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado

**Kata kunci:** disiplin, tenaga SDM kesehatan, mutu pelayanan publik

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab negara yang pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.<sup>1</sup> Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh negara yaitu pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.<sup>1,2</sup> Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.<sup>1,2</sup> Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 tentang Pedoman Penilaian Tenaga Kesehatan Teladan, yaitu “Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.”<sup>3</sup>

Dalam era globalisasi dan otonomi daerah, mutu pelayanan publik khususnya pada bidang kesehatan merupakan prioritas dan tuntutan masyarakat. Rumah Sakit sebagai penyedia pelayanan publik dalam bidang kesehatan tidak hanya berfungsi untuk kegiatan mengobati, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia meningkat pula.<sup>4</sup> Hal ini didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan yang merupakan faktor penting dan penunjang utama dalam pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu.<sup>4</sup>

Namun, kondisi riil yang didapatkan di lapangan ialah ternyata SDM kesehatan saat ini masih lemah, baik pada kuantitas maupun kualitasnya.<sup>4</sup> Perlu diketahui bahwa dengan tingginya tingkat kemampuan SDM tersebut, maka pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan akan tercapai dengan maksimal.<sup>2,4</sup> Lembaga pemerintah harus sungguh-sungguh meningkatkan kemampuan SDM yang handal dalam memasuki era globalisasi ini karena semakin berkembangnya masyarakat maka akan semakin banyak tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.<sup>4</sup>

Masalah yang perlu mendapat

perhatian dari pemerintah mengenai SDM kesehatan ialah kurang efisien, efektif, dan profesionalisme dalam menanggulangi permasalahan kesehatan. Masih lemahnya kemampuan SDM kesehatan dalam membuat perencanaan pelayanan kesehatan serta sikap perilaku dalam mengantisipasi permasalahan kesehatan yang terjadi, ternyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat.<sup>4</sup> Hal ini terlihat dengan masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, masih adanya praktek Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN), serta masih lemahnya tingkat pengawasan terhadap kinerja aparatur pelayanan publik dalam menjalankan sistem pelayanan kesehatan.<sup>1,2,4</sup>

Banyak para dokter dan tenaga SDM pelayanan kesehatan lainnya yang jarang mencoba mencari kesalahannya pada diri sendiri, malah mempersoalkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Kualitas pelayanan disini tidak hanya dimaksudkan keusangan teknologi, tidak adanya peralatan kedokteran yang mutakhir, atau kurangnya obat-obatan, melainkan juga sikap para tenaga SDM pelayanan kesehatan terhadap penduduk yang mungkin kurang memberi perangsang positif, serta birokrasi dari sistem pelayanan kesehatan yang lamban.<sup>4</sup>

Keseriusan pemerintah untuk mengantisipasi serta memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan publik dengan dibentuknya beberapa produk hukum nasional dan daerah yang ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Kebijakan nasional yang diterbitkan menjadi pondasi bagi instansi pemerintah untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan yang akhirnya akan memberikan kontribusi dan mutu yang handal kepada masyarakat. Pada tahun 1993, pemerintah menetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 81/1993 tentang pemberian pelayanan publik yang sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka, ekonomis, efisiensi, adil dan merata dan tepat waktu,<sup>5</sup> kemudian UU RI No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS),

perlu disusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur menilai tingkat mutu dan kinerja pelayanan publik.<sup>6</sup> Pada tahun 2004, dibentuk Keputusan Menpan No. KEP/25/KEP/M.PAN/4/2004 tentang penilaian untuk meningkatkan mutu pelayanan publik diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM),<sup>7</sup> UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik,<sup>8</sup> serta tahun 2010 diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.<sup>9</sup>

Rumah Sakit (RS) Pemerintah (RS Pusat, RS Provinsi, RS Kabupaten), RS BUMN/ABRI termasuk kelembagaan kesehatan milik pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik.<sup>10</sup> Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan tiga pelayanan: rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>11</sup> BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado merupakan milik Negara Republik Indonesia, yang didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 09 Agustus 2005, dengan Surat Keputusan Menteri RI Nomor: 544/Menkes/VIII/1995.<sup>12</sup> Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan di Poliklinik Gigi dan Mulut di Rumah Sakit termasuk salah satu unit pelayanan rawat jalan. Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit BLU. RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado memiliki tenaga 3 dokter gigi dan 1 dokter gigi spesialis konservasi gigi, 7 perawat gigi, 2 tekniker gigi dan merupakan salah satu unit pelayanan publik rawat jalan yang sudah cukup baik serta didukung oleh fasilitas yang lengkap, alat-alat yang canggih, seperti skeling elektrik, roentgen foto gigi panoramik, alat tambal sinar UV.

Survei awal yang dilakukan penulis dengan mewawancarai pasien yang berobat dan observasi penulis di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado pada bulan Agustus 2013

mendapatkan pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Hal ini disebabkan oleh waktu tunggu dokter gigi yang lama, pelayanan terlambat karena dokter gigi datang tidak tepat waktu sehingga kebanyakan pelayanan gigi dan mulut dilakukan oleh perawat gigi (kasus-kasus ini bukan merupakan kompetensi keahlian perawat gigi), seperti pencabutan gigi dewasa yang lebih dari 1 akar, perawatan ortodontik lepasan dan cekat perawatan saluran akar serta pemasangan gigi tiruan cekat, pembuatan gigi tiruan dikerjakan oleh perawat dan tekniker gigi sehingga pelayanan kurang efisien, efektif dan profesional dan tidak sesuai kompetensinya. Alur pelayanan yang berbelit dan tidak efisien, waktu tunggu perawatan yang lama sehingga banyak waktu tunggu pasien yang terbuang, dan tidak semua perawatan gigi dan mulut dasar dapat dikerjakan seperti pencabutan gigi belakang yang terpendam dan miring yang disebabkan tidak tersedianya Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut padahal rumah sakit ini merupakan rumah sakit pusat rujukan di Provinsi Sulawesi Utara dan tidak tersedianya minimal 3 Dokter Gigi Spesialis ( Bedah Mulut dan Periodonsia) sebagai syarat Rumah Sakit Tipe B.

Berkaitan dengan alasan tersebut peneliti ingin menganalisis tentang hubungan kemampuan Sumber daya Manusia (SDM) dan mutu pelayanan publik di poliklinik gigi dan mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini ialah deskriptif analitik dengan desain potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Populasi penelitian ini ialah semua pasien yang sudah pernah berobat lebih dari satu kali ke Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado di bulan November tahun 2012 yaitu sebanyak 400 orang. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik

*purposive sampling*, yaitu tehnik dengan tujuan atau pertimbangan tertentu yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut: berusia 17 tahun ke atas, dapat membaca dan menulis, pasien telah pernah mendapatkan perawatan gigi dan mulut minimal satu kali dan bersedia menjadi responden sedangkan kriteria eksklusi yaitu: pasien yang baru pertama kali datang berobat. Sampel yang termasuk dalam penelitian ini sebanyak 80 orang.

Variabel bebas ialah disiplin tenaga SDM yaitu tentang bagaimana tenaga SDM di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado hadir untuk kerja apakah tepat waktu setiap hari, dan selalu meminta izin bila meninggalkan rumah sakit sebelum habis masa jam kerja, sedangkan variabel terikat ialah mutu pelayanan publik. Instrumen penelitian yang digunakan ialah kuesioner.

Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran distribusi variabel disiplin dan mutu pelayanan publik.

Analisis bivariat menggunakan uji *chi square* untuk mengetahui hubungan variabel bebas yaitu disiplin dan terikat yaitu mutu pelayanan publik.

Pelaksanaan analisis data menggunakan perangkat lunak computer dengan program SPSS (*statistical product and services solution*).17,0.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 67 responden yang menilai disiplin petugas baik, 48,8% mempunyai mutu pelayanan yang baik sedangkan yang kurang baik sebanyak 35,0%. Data juga menunjukkan bahwa dari 13 pasien yang menilai disiplin petugas kurang baik, 8,8% mempunyai mutu pelayanan baik sedangkan 7,5% mempunyai mutu pelayanan kurang baik. Hasil uji *chi square* dengan nilai signifikansi sebesar 1,000 ( $>0,05$ ), yang menyatakan tidak terdapat hubungan antara disiplin petugas dan mutu pelayanan.

**Tabel 1.** Hubungan antara Disiplin tenaga SDM dengan Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado

Disiplin	Mutu Pelayanan				Total	%	OR (95% CI)	Nilai p
	Baik		Kurang Baik					
	n	%	N	%				
Baik	39	48,8	28	35,0	67	83,8	1,94 (0,36-3,94)	1,000
Kurang								
Baik	7	8,8	6	7,5	13	16,2		
Total	46	57,5	34	42,5	80	100,0		

## BAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini (Tabel 1) terlihat bahwa dari 67 responden yang menilai disiplin petugas baik, 48,8% mempunyai mutu pelayanan yang baik sedangkan yang kurang baik sebanyak 35,0%. Data juga menunjukkan bahwa dari 13 pasien yang menilai disiplin petugas kurang baik, 8,8% mempunyai mutu pelayanan baik sedangkan 7,5% mempunyai mutu pelayanan kurang baik. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan

menggunakan uji *chi-square* didapat bahwa nilai  $p = 1,000$  (Tabel 1). Nilai  $p > 0,05$  menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan bermakna antara disiplin petugas dengan mutu pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tanjung<sup>13</sup> tentang pengaruh kemampuan SDM terhadap pelayanan kesehatan di RSUP H. Adam Malik Medan yang mendapatkan

bahwa bahwa setiap pegawai masuk RSUP. Haji Adam Malik Medan selalu tepat pada waktunya dan pegawai selalu meminta izin bila mau meninggalkan rumah sakit sebelum habis jam kerja. Dengan demikian pegawai selalu meminta izin untuk meninggalkan RSUP Haji Adam Malik Medan sebelum habis jam kerja.<sup>13</sup>

Hasil penelitian ini menguraikan mengenai waktu tenaga SDM memasuki Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado. Setiap tenaga SDM masuk selalu tepat pada waktunya dan selalu meminta izin bila meninggalkan rumah sakit sebelum habis masa jam kerja di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado. Hal ini dilihat dari hasil jawaban responden yang mengatakan bahwa disiplin setiap petugas di Poliklinik Gigi dan Mulut BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado memiliki kategori baik sebesar 83,8 % (Tabel 1).

Kedisiplinan amat diperlukan oleh seorang petugas yang berguna sebagai upaya agar aparat melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Kedisiplinan akan memberikan batasan-batasan untuk melakukan tindakan sehingga perilaku yang timbul dalam melaksanakan tugas akan dapat sesuai dengan aturan. Perilaku yang tertib dengan didasarkan pada kedisiplinan akan membawa kesan yang baik dimata masyarakat yang sedang berurusan.<sup>10</sup>

Disiplin kerja dapat juga diartikan sebagai sikap menghargai, patuh, taat terhadap peraturan dan tata tertib yang berlaku di tempat kerja yang dilakukan secara sukarela dengan penuh tanggung jawab dan siap menerima sanksi jika melanggar tugas dan wewenang.<sup>10,14</sup> Tuntutan untuk berdisiplin harus cukup arif sehingga memberi peluang dan kreatifitas tanpa pengembangan kemampuan pribadi justru akan menghilangkan dinamika masyarakat yang sedang membangun.<sup>8,13</sup> Untuk itu perlu adanya keseimbangan antara tuntutan untuk berdisiplin dan pengembangan kreativitas.<sup>10,14</sup>

Dengan tertanamnya sikap disiplin

dalam diri petugas akan menciptakan perilaku yang baik, dan dengan baiknya perilaku petugas tentu tugas-tugas yang berhubungan langsung dengan pasien akan tercipta hubungan yang harmonis antara pasien yang dilayani dengan petugas yang melayani. Dengan demikian akan tercipta suatu pelayanan yang memuaskan pasien dengan kata lain akan tercipta suatu kualitas layanan yang baik sesuai dengan keinginan pasien.<sup>10,14</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan Setiadi<sup>15</sup> tentang analisis hubungan antara iklim kerja, etos kerja dan disiplin kerja dengan produktivitas kerja perawat pelaksana non Militer di RSAL dr. Ramelan Surabaya, mendapatkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan dengan produktivitas kerja perawat pelaksana non militer di Rumah Sakit dr. Ramelan Surabaya. Perawat yang mempunyai disiplin kerja baik mempunyai peluang untuk bekerja secara produktif sebesar 2,129 kali dibandingkan dengan yang disiplin kerjanya kurang baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningrum<sup>16</sup> di Kecamatan Tanggung-hardjo, Kabupaten Grobongan tentang hubungan kemampuan, kepuasan dan disiplin kerja dengan kinerja pegawai yang mendapatkan bahwa terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai di Kecamatan Tanggungharjo, Kabupaten Grobogan. Hasil penelitian yang ditemukan oleh Martinijal<sup>17</sup> tentang pengaruh perilaku aparat terhadap kualitas layanan publik di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan mendapatkan bahwa disiplin merupakan salah satu dari perilaku aparat yang memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan publik di kecamatan Medan Helvetia Kota Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. **Dwiyanto**. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM (1st ed). Yogyakarta: Galang Printika, 2002.
2. **Kurniawan**. Transformasi Pelayanan Publik (1st ed). Yogyakarta: Pembaruan, 2005.

3. Menkes. Kepmenkes Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000. Pedoman Penilaian Tenaga Kesehatan Teladan. Jakarta.
4. **Hafizzurachman**. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit di Q-Hospital. Maj Kedokt Indon. 2009;59(8):343-7.
5. Menpan. Kepmen PAN No 81/1993. Pemberian Pelayanan Publik yang Sederhana, Jelas dan Pasti, Aman, Terbuka, Ekonomis, Efisien, Adil, Merata dan Tepat Waktu/
6. UU RI No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
7. Menpan. Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
8. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
9. Menpan. Kepmen PAN No. 38/M.PAN/2/2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
10. **Surjadi**. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik (1st ed). Jakarta: Refika Aditama, 2011.
11. Menkes RI, Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II//2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta
12. Profil Badan Layanan Umum Rumah Sakit Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, 2010.
13. **Tanjung I**. Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Kesehatan [Skripsi] (tidak dipublikasikan). Medan: Universitas Sumatera Utara; 2008.
14. **Moenir HAS**. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (1st ed). Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
15. **Setiadi**. Analisis Hubungan antara Iklim Kerja, Etos Kerja dan Disiplin Kerja dengan Produktivitas Kerja perawat Pelaksana Non Militer di RSAL dr. Ramelan Surabaya [Tesis]. Depok: Universitas Indonesia, 2009.
16. **Wahyuningrum**. Hubungan Kemampuan, Kepuasan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kecamatan Tanggunghardjo Kabupaten Grobongan [Tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2008.
17. **Martinijal**. Pengaruh Perilaku Aparat terhadap Kualitas Layanan Publik di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan [Tesis]. Medan: Universitas Sumatera Utara; 2010.