

Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Gigi Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow

Analysis Of Dental Health Personnel Performance Of dental and Oral Health Services in Dental Polyclinic Hospital Datoe Binangkang Bolaang Mongondow

Ria O. Rundungan¹⁾ A. J. M Rattu²⁾ N. W. Mariaty¹⁾

¹⁾ Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado

²⁾ Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak

Kesehatan gigi dan mulut saat ini dapat mendukung percepatan tujuan *Millenium Development Goals* (MDGs) pada tahun 2015. Untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi diperlukan upaya pelayanan kesehatan gigi yang maksimal dari petugas kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dipengaruhi oleh kinerja dari petugas kesehatan gigi dan mulut meliputi: motivasi, kemampuan kerja, pengalaman kerja dan fasilitas atau sarana. Baik atau tidaknya kinerja petugas dapat menjadi tolak ukur untuk melihat seberapa besar kemampuan petugas untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat sekitarnya. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis Kinerja Petugas Kesehatan Gigi Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi, kemampuan kerja, pengalaman kerja dan sarana atau fasilitas sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan gigi dan mulut sehingga diperlukan dukungan dan perhatian dari pemerintah untuk meningkatkan kinerja dari petugas kesehatan gigi dan mulut.

Kata kunci: Motivasi, Kemampuan Kerja, Pengalaman Kerja, Sarana dan Fasilitas.

Abstract

Oral health today can support the acceleration of Millennium Development Goals (MDGs) by 2015. In order to improve the health of the teeth needed dental health care efforts personnel maximum of dental health in providing oral health services. Oral health services is influenced by the performance of oral health personnels include: motivation, ability to work, work experience and the facility or facilities. Whether or not the Personnel's performance can be measured to see how big the Personnel's ability to improve the oral health status of the surrounding community. The purpose of this research is to analyze the performance of Dental Health Personnel Of Dental and Oral Health Services in Dental Polyclinic Hospital Datoe Binangkang Bolaang Mongondow. Results of this study shows that motivation, ability to work, work experience and the means or facilities greatly affect oral health care so that the necessary support and attention of the government to improve the performance of dental health personnel.

Keyword: Motivation, Ability To Work, Work Experience, The Means Or Facilities

Pendahuluan

Masyarakat sering tidak menyadari bahwa kesehatan merupakan hal yang sangat mahal yang tidak dapat dibayar. Ketika seseorang mengalami suatu penyakit, barulah orang tersebut merasa bahwa nilai kesehatan itu sangat berharga dan tidak dapat ditukar dengan nilai apapun, salah satu diantaranya adalah penyakit gigi dan mulut. Perawatan gigi dan mulut apabila dapat dirawat sedini mungkin dan efisien, sangat membantu dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia pada umumnya (Anonim, 2009a).

Masalah globalisasi bidang jasa dan dampak globalisasi pada kesehatan, kedokteran, dan keperawatan sangat ditentukan oleh lingkup kelompok jasa pelayanan kesehatan yang akan masuk ke Indonesia pada era globalisasi. Masalah ini menuntut kesiapan sumber daya manusia di Indonesia. Perubahan pemanfaatan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien merupakan langkah jawaban yang cerdas dalam mengantisipasi pengaruh perubahan global. Kondisi semacam ini mengharuskan kepada semua organisasi baik pemerintah maupun swasta untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan yang terjadi. Dalam setiap organisasi baik itu pemerintah maupun swasta, membutuhkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai unsur terpenting dalam pencapaian organisasi. Kualitas SDM itu sendiri meliputi sikap mental dan etos kerja, disamping pengetahuan, ketrampilan, kemampuan manajemen dan penguasaan teknologi, sehingga akan terwujud tenaga kerja yang trampil, terdidik, termotivasi dan disiplin. Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai / karyawan), perlu terus dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja, untuk mencapai organisasi dan pengembangan individu (pegawai / karyawan) itu sendiri. Dalam kaitannya

dengan hal tersebut, maka ada hubungan yang sangat erat antara kinerja perorangan dan kinerja lembaga atau kinerja perusahaan (Sutjipto, 2003).

Sumber daya manusia yang bermutu, dalam hal ini perawat gigi merupakan mereka yang dapat menunjukkan kemampuan kerjanya secara optimal. Dalam bekerja secara optimal, setiap perawat gigi pasti memiliki tujuan yang berbeda-beda. Segala usaha untuk mencapai tujuan tertentu itulah yang disebut sebagai motivasi (Sastrohadisuwiryono dan Siswanto, 2005). Selain faktor motivasi faktor kemampuan juga mempengaruhi kinerja pegawai, sesuai dengan pendapat Davis (1964) dalam Meilani dan Yasrizal (2009), yang merumuskan bahwa kinerja manusia yaitu kemampuan ditambahkan motivasi, motivasi sama dengan sikap ditambah situasi dan kemampuan yaitu pengetahuan ditambah dengan pengalaman atau ketrampilan. Menurut Kementerian Kesehatan, kesehatan gigi dapat mendukung percepatan tujuan *Millenium Development Goals* (MDGs) pada tahun 2015 *World Oral Health Day press conference*. Untuk menurunkan peningkatan penyakit gigi dan mulut diperlukan peningkatan dan pemantapan pelatihan pelayanan gigi dan mulut bagi petugas kesehatan gigi dan mulut serta distribusi petugas kesehatan gigi yang lebih lagi (Anonim, 2014b).

Hasil dari penelitian Saragih (2009), menunjukkan ada 4 (empat) dimensi kepuasan yang memiliki hubungan secara signifikan dengan kunjungan pasien dibalai pengobatan gigi Puskesmas Pekanbaru yaitu: aspek kehandalan dengan nilai $p=0,001$, daya tanggap $p=0,012$, jaminan dengan nilai $p=0,000$ dan bukti fisik dengan nilai $p=0,000$ sedangkan yang tidak berhubungan yaitu empati dengan nilai $p=0,456$. Kesimpulannya bahwa perlu adanya supervisi berkala untuk melihat kebutuhan dan merencanakan anggaran sesuai standar. Mengajukan usulan

pelatihan dan kursus untuk dokter gigi dan perawat gigi, serta melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada.

Rumah Sakit Datoe Binangkang Bolaang Mongondow merupakan pusat rujukan yang berasal dari puskesmas dan puskesmas pembantu yang tersebar pada wilayah kecamatan baik pada kabupaten/kota lain seperti Kota Kotamobagu, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dan Kabupaten Bolaang Mongondow serta rujukan-rujukan yang berasal dari dokter-dokter praktek. Observasi awal yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian terlihat adanya kondisi kerja yang kurang baik antara dokter gigi dan perawat gigi, peralatan yang kurang memadai dalam pelayanan perawatan gigi dan mulut kemudian terdengar keluhan dari pasien tentang pelayanan yang mereka terima lebih sering berikan rujukan ke praktek klinik mandiri karena peralatan yang tidak lengkap atau rusak sehingga mereka yang sudah jauh-jauh datang untuk berobat harus menunggu lagi sampai sore untuk bisa mendapatkan pelayanan perawatan gigi yang mereka butuhkan.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi Rumah Sakit Datoe Binangkang merupakan pusat rujukan sehingga data kunjungan ke poliklinik gigi setiap tahunnya tinggi yaitu sekitar 3000 kasus per tahunnya. Sebagai gambaran jumlah kunjungan pada tahun 2013 jumlah kasus yaitu 3.054, dengan tindakan perawatan yang paling banyak dilakukan yaitu pencabutan gigi tetap 1583 kasus, penambalan sementara 316 kasus, pengobatan 499 kasus, dan lain-lain 656 kasus. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan oleh 2 dokter gigi dan 4 perawat gigi dengan peralatan yang tidak memadai (Anonim, 2014a).

Kondisi kerjasama antara petugas kesehatan gigi yang kurang baik,

kurangnya motivasi terlihat dari pelayanan yang seadanya, juga peralatan yang kurang memadai mempengaruhi pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk menganalisis kinerja pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan oleh petugas kesehatan gigi di poliklinik Rumah Sakit Umum Datoe Binangkang Bolaang Mongondow.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan di ruang Poliklinik Gigi Rumah Sakit Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow pada bulan Desember 2014 – April 2015. Pemilihan sampel pada penelitian ini berdasarkan prinsip kesesuaian (*appropriateness*). Kesesuaian adalah sampel dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki berkaitan dengan topik penelitian. Berdasarkan prinsip tersebut diatas, maka dipilih Informan yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi yaitu: (1) Direktur rumah sakit, (2) Kepala Ruang Poliklinik Gigi, (3) Petugas Kesehatan Gigi (1 Dokter Gigi dan 1 Perawat Gigi), (4) Pasien di Poliklinik Gigi (2 Informan). Data primer didapatkan dari hasil wawancara mendalam kepada direktur rumah sakit, kepala ruang poliklinik gigi, perawat gigi dan dokter gigi, pasien di poliklinik gigi. Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan pada panduan wawancara mendalam dan hasilnya dicatat atau direkam dengan menggunakan *voice recorder* di telepon genggam. Data sekunder didapatkan dari telaah dokumen di bagian administrasi kepegawaian serta data di bidang keperawatan dan rekam medik. Hasil wawancara direkam dengan menggunakan alat rekaman (*voice*

recorder) serta catatan lapangan disalin dalam bentuk transkrip. Reduksi data dalam bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan dengan data sedemikian rupa. Cara yang ditempuh ialah dengan membaca semua transkrip kemudian diberi kode, yaitu membuat simbol yang dibuat peneliti dan mempunyai arti berdasarkan topik pada setiap kelompok data, kalimat ataupun paragraf, selanjutnya dilakukan pengelompokan kedalam kategori dan dicari hubungan dengan kategori tersebut. Pengumpulan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu selain dengan wawancara mendalam juga menggunakan panduan observasi untuk mengobservasi langsung dan observasi dokumen-dokumen

Hasil dan Pembahasan

Jumlah dari petugas kesehatan gigi yang ada di poliklinik gigi RSUD Datoe Binangkang jika di hitung jumlah kebutuhan dengan skala ratio kebutuhan dokter gigi 1 : 2000 untuk daerah perkotaan masih kurang begitu juga dengan skala ratio kebutuhan perawat gigi 9 : 100.000 juga masih kurang dari yang dibutuhkan, saat ini jumlah penduduk di Bolaang Mongondow yaitu 224.400 jiwa (BPS, 2013), akan tetapi jika dihitung dengan kebutuhan petugas kesehatan gigi untuk rumah sakit tipe C, petugas kesehatan gigi yang ada sudah memenuhi standar, namun untuk kondisi Rumah Sakit Datoe Binangkang yang merupakan pusat rujukan dari tindakan pelayanan kesehatan gigi di Kabupaten Bolaang Mongondow jumlah petugas yang ada perlu untuk ditingkatkan lagi dan diperhatikan lagi terutama untuk rekrutmen tenaga dokter gigi dan dokter gigi spesialis bedah mulut dan dokter gigi spesialis orthodonti.

Jumlah kunjungan di poliklinik gigi Rumah Sakit Datoe Binangkang pada

tahun 2010 yaitu sebanyak 3811 kasus, tahun 2011 mengalami penurunan sebanyak 3159, tahun 2012 juga turun menjadi 3131, tahun 2013 sejumlah 3054 dan pada tahun 2014 semakin turun jumlah kunjungan menjadi 2782. Adanya penurunan jumlah kunjungan pasien karena peralatan yang kurang memadai terutama pada peralatan penambalan gigi sehingga pasien yang datang berkunjung lebih banyak dirujuk ke praktek dokter mandiri atau dilakukan pencabutan gigi apabila sudah tidak memungkinkan lagi untuk dilakukan pencabutan gigi.

Dalam penelitian ini selain melakukan wawancara mendalam peneliti juga melakukan observasi di ruang poliklinik gigi. Observasi yang dilakukan meliputi sarana dan prasarana, petugas kesehatan gigi yang melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien. Hasil observasi dapat dilihat pada Tabel 1. Di bawah.

Pada tabel diatas maka sesuai hasil observasi di ruang poliklinik gigi terhadap sarana prasarana penunjang kinerja pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kriteria kurang. Terkait dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan gigi dan mulut hanya sebatas perawatan sederhana dan tergantung dari keluhan disaat pasien datang tapi keinginan untuk memberikan pelayanan yang optimal seperti pemberian fluor atau penambalan gigi untuk mencegah lubang gigi dan mempertahankan fungsi dari gigi jarang di berikan pada pasien karena sarana dan prasarana yang kurang memadai bahkan jauh dari memadai. Motivasi kerja sehubungan dengan penjelasan sebelum melakukan tindakan pelayanan atau perawatan gigi dan mulut hanya sebatas pada penjelasan saja tapi tidak secara mendetail.

Tabel 1. Hasil observasi terhadap sarana prasarana penunjang dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi Rumah Sakit Datoe Binangkang Bolaang Mongondow

No	Aspek observasi	Hasil observasi			
		0	1	2	3
1	Motivasi		√		
2	Kegiatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut		√		
3	Sarana / Gedung		√		
4	Bahan Keperawatan Gigi		√		√
5	Obat-obatan Keperawatan Gigi		√		
6	Standar operasional prosedur (SOP)				√
7	Administrasi Klinik			√	
8	Kebijakan tertulis direktur	√			
9	Alat peraga kesehatan gigi dan mulut			√	
Nilai		1	5	2	2
Total Nilai		10			
Prosentase		37%			
Kriteria		Kurang			

Petunjuk :

Jumlah aspek yang di observasi 8, diberi skor 0,1,2 dan 3 dengan cara mencocokkan antara antara standar pelayanan dengan fakta yang di temukan.

$$\text{Nilai skor} = \frac{\text{Nilai yang di capai}}{27} \times 100$$

Kriteria

1. Kriteria Baik : Skor 18 – 24 (76 – 100 %)
2. Kriteria Cukup : Skor 13 – 17 (56 – 75 %)
3. Kriteria Kurang : Skor \leq 12 (\leq 55 %)

Pada pencatatan hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan gigi selalu dilakukan pencatatan dan pelaporan akan tetapi format dari pelaporan belum ada yang tersusun rapih dan hanya merupakan catatan saja tidak pernah ada tindak lanjut untuk menanggulangi jumlah kasus yang tertinggi yang terjadi setiap tahun contohnya tingginya jumlah pencabutan gigi yang tinggi setiap tahun karena alat bor yang sudah rusak dan belum ada perbaikan sampai saat ini.

Kemudian pada observasi yang dilakukan juga di temui bahwa ruang poliklinik gigi sudah kurang nyaman terutama bagi petugas karena dinding yang sudah mulai mengelupas, toilet tidak ada, kebanyakan inventaris dari ruangan sudah tua dan sudah tidak beroperasi dengan baik, begitu juga dengan pendingin ruangan yang hanya ada 1 buah sehingga petugas selalu kepanasan saat memberikan pelayanan dengan jumlah pasien yang banyak setiap harinya sekitar lebih dari 12 kunjungan pasien setiap harinya.

Sehubungan dengan observasi pada fasilitas lain yaitu poster pendidikan kesehatan gigi kurang banyak dan tidak lengkap memberikan informasi, adanya gambar prosedur tetap atau standar operasional pelayanan tapi hanya di letakkan di tempat yang tersembunyi sehingga jarang untuk selalu diperhatikan. Begitu juga dengan bahan tambalan gigi dan perawatan gigi yang lainnya tidak banyak tersedia, peralatan gigi juga jauh dari memadai.

1. Motivasi

Hasil penelitian ini, terlihat jelas bahwa motivasi informan mengenai pelayanan kesehatan gigi dan mulut cukup baik, kenapa saya tuliskan cukup baik karena dalam pelaksanaan pelayanan beberapa informan bekerja hanya sebatas pekerjaan saja tapi ada juga petugas yang bekerja selain karena pekerjaan juga ingin meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut. Observasi dari direktur rumah sakit ke poliklinik gigi juga kurang sedangkan pengawasan atau pemantauan ke petugas kesehatan gigi berupa supervisi diperlukan juga sebagai dorongan untuk meningkatkan kinerja petugas kesehatan gigi.

Hasil wawancara tentang pemberian insentif kepada petugas di Poliklinik gigi hanya diberikan berupa tunjangan kinerja daerah dan jasa medik dari BPJS sesuai dengan jumlah kunjungan atau tindakan perawatan yang diberikan kepada petugas. Jika dikaji lebih lanjut mengenai motivasi kerja pemberian insentif dan tunjangan diperlukan sebagai pendorong kinerja petugas kesehatan. Kondisi kerja di poliklinik gigi RSUD Datoe Binangkang kurang kondusif, dari kutipan wawancara menyatakan adanya petugas kesehatan gigi yang tidak bisa untuk diajak bekerja sama, akan tetapi kurangnya kerjasama antara petugas tidak mempengaruhi pelayanan kepada

pasien yang datang berkunjung ke poliklinik gigi.

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) petugas kesehatan gigi yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan antusiasme dalam melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, baik yang bersumber dari dalam diri petugas kesehatan gigi itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar diri (motivasi ekstrinsik). Seberapa kuat motivasi yang dimiliki akan menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja, maupun dalam kehidupan lainnya. Kajian tentang motivasi telah sejak lama memiliki daya tarik tersendiri di kalangan pendidik, manajer, dan peneliti, terutama dikaitkan dengan kepentingan upaya pencapaian kinerja (prestasi) seseorang (Fathoni, 2006).

Penelitian dari Mulyono (2010) yang melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Tingkat III 6.06.01 Ambon dengan metode penelitian kuantitatif *cross sectional* memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja dan supervisi memiliki korelasi yang sangat kuat dengan kinerja perawat. Penelitian diatas juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Meilani dkk tahun 2009 pada perawat di RSUD DR. M. Djamil Padang, dari hasil penelitian diperoleh keputusan hasil regresi dimensi motivasi terhadap kinerja perawat diterima. Kesimpulannya bahwa motivasi mempengaruhi kinerja dari perawat.

Teori WHO dalam Notoatmojo menganalisis bahwa yang menyebabkan seseorang berperilaku karena adanya 4 alasan pokok, pemikiran dan perasaan (*thoughts and feeling*) yakni dalam bentuk pengetahuan, persepsi, sikap, keyakinan, kepercayaan dan penilaian seseorang terhadap objek kesehatan. Sikap sangat diperlukan dalam mendukung perilaku individu, meskipun sikap belum

merupakan suatu tindakan atau aktivitas, tetapi sikap akan terbentuk apabila ada rangsangan atau stimulus yang nantinya akan membentuk sikap seseorang yang masih tertutup, apabila sikap sudah terbentuk maka akan terjadi suatu reaksi yang merupakan respon.

Zuhriana (2012) yang menyebutkan hasil penelitian menunjukkan, dari PG14 responden, terdapat 13 orang (48,1%) yang memiliki motivasi kerja tinggi, tetapi kinerjanya kurang, dan 7 orang (100%) dengan motivasi kerja yang rendah tetapi kinerja yang cukup. Uji statistik Chi Square memperlihatkan nilai $p=0,019 < \alpha$, ini berarti, ada hubungan antara motivasi dengan kinerja perawat. Nilai koefisien $\phi, \phi=0,401$, yang menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan sedang karena berada antara 0,26-0,50.

Penelitian dari Pasca (2014) pada dokter gigi di Rumah Sakit Bhayangkara Semarang dengan metode kualitatif hasilnya menunjukkan bahwa antara motivasi kerja mendukung kinerja dokter gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pentingnya kompensasi dan insentif bagi petugas kesehatan gigi juga dibenarkan dari hasil penelitian Marthinus (2000) pada 28 orang dokter gigi melalui hasil uji *Korelmi Product Moment* menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dari kompensasi dengan kinerja dokter gigi, diperoleh nilai p sebesar 0,025 ($< 0,05$). Faktor supervisi juga mempengaruhi kinerja karena 8 orang (28,6%) dokter gigi pernah merasakan dan mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari atasan selama melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kenyataan di poliklinik gigi RSUD Datoe Binangkang hanya sebulan sekali dilakukan supervisi belum pernah ada bimbingan atau pengawasan selama melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Supervisi yang baik dari atasan kepada bawahannya akan memberikan hasil positif dalam peningkatan kerja perawat gigi. Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2010) yaitu kegiatan supervisi dari atasan yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan kepada pegawai akan mendorong produktivitas. Kondisi kerja atau hubungan kerja antara petugas kesehatan gigi juga harus kondusif sesuai dengan pendapat Dessler (2011) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan lingkungan kerja serta iklim kerja organisasi yang memadai berarti dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting melalui hubungan sesama pegawai dalam organisasi dapat meningkatkan kinerja, sedangkan pada hasil penelitian ditemukan bahwa adanya hubungan yang tidak begitu baik antara perawat gigi dan dokter gigi. Walaupun begitu para petugas tetap bisa melaksanakan pelayanan kesehatan gigi yang optimal pada pasien.

2. Kemampuan Kerja

Berdasarkan pada hasil kutipan wawancara dengan informan bisa diketahui bahwa kemampuan kerja dari petugas kesehatan gigi tidak diragukan lagi, dilihat dari masa kerja dari petugas kesehatan gigi yang bertugas di poli gigi, namun kemampuan kerja dari petugas perlu untuk selalu ditingkatkan melalui pelatihan, kendala yang ada dalam perencanaan pelatihan yaitu perlunya dana dan perencanaan yang baik untuk mengusulkan pelatihan teknis kesehatan gigi bagi petugas kesehatan gigi. Subekhi dan Jauhar (2012) menyatakan pelatihan adalah program-program untuk mempertahankan kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi. Didukung oleh pendapat Siagian (2008), pengembangan pegawai penting sebagai bagian integral dari usaha untuk memberikan motivasi

dengan cara melakukan program pendidikan dan pelatihan. Penyelenggaraannya dapat dilakukan dalam organisasi maupun diluar organisasi. Hal tersebut ditujukan untuk peningkatan keahlian atau keterampilan melaksanakan tugas sekarang atau mempersiapkan seseorang untuk penugasan baru di masa yang akan datang.

Pelatihan adalah suatu proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistimatis dan terorganisir, yang mana karyawan non manajerial mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis untuk tujuan – tujuan tertentu. Menurut Gibson (2002), ketrampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan oleh seseorang dalam dalam waktu yang tepat. Beberapa hal yang diperlu diperhatikan dalam pelatihan adalah, sistim pelatihan, metode pelatihan, peserta pelatihan, materi pelatihan dan alat bantu belajar (Notoatmojo, 2007).

Penelitian diatas sejalan dengan konsep pelatihan menurut Soeprihanto 2000 dalam Mirzama (2004), dimana pelatihan mempunyai manfaat (a) meningkatkan produktivitas, baik kualitas maupun kuantitas, (b) meningkatkan moral kerja yang mendukung terciptanya suatu kerja yang harmonis dan dengan hasil yang meningkat, (c) karyawan akan semakin percaya akan kemampuannya sehingga para pengawas tidak terlalu dibebani untuk selalu mengadakan pengawasan setiap saat, (d) menurunkan angka kecelakaan kerja, (e) meningkatkan stabilitas dan fleksibilitas karyawan, (f) membantu mengembangkan pribadi karyawan.

Menurut Samsudin dalam Susilowati (2008), Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis dan segera. Spesifik berarti pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Praktis dan segera berarti yang sudah dilatihkan dapat

dipraktikan. Umumnya pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan kerja dalam waktu yang relatif singkat (pendek), pelatihan berupaya menyiapkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan yang dihadapi.

Hasil penelitian yang diperoleh dari jawaban para informan menjelaskan bahwa kemampuan dari petugas kesehatan gigi untuk dapat mengatasi kesulitan dan kegawatan yang terjadi pada setiap kunjungan pasien dapat diatasi dengan memanfaatkan pengetahuan dan kemampuan kerja mereka walaupun dengan alat yang kurang memadai, pernyataan tersebut didukung hasil wawancaramengenai masa kerja responden yang sudah >5 Tahun, semakin lama bekerja semakin tinggi kemampuan petugas untuk menangani kasus kegawat daruratan penyakit gigi dan mulut. Kemampuan adalah kapasitas seseorang dalam mengerjakan berbagai macam tugas dalam pekerjaannya, dengan kemampuan yang ada diharapkan kegiatan individu tidak akan menyimpang jauh dari kegiatan badan usaha, sehingga bukan hal yang aneh apabila badan usaha memberi harapan kepada individu agar tujuan dapat tercapai (Sutrisno, 2009). Dimensi kualitas pelayan kesehatan salah satunya adalah kehandalan atau kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Siagian, 2008).

Penelitian Meilani (2009) pada perawat di RSUP DR. M. Djamil Padang didapatkan hasil regresi dimensi kemampuan terhadap kinerja perawat dengan variabel pengetahuan β 0,212 dan keterampilan β 0,090. Keputusan hasil regresi bahwa semakin tinggi kemampuan kerja perawat maka semakin tinggi pula

kinerja yang dihasilkannya, diikuti dengan penelitian dari Sainuddin (2010) pada 74 pasien yang berkunjung di klinik praktek dokter gigi tentang kehandalan atau kemampuan dalam memberikan pelayanan gigi dan mulut merupakan faktor yang dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

3. Pengalaman Kerja

Hasil wawancara yang diperoleh dari responden mengenai pengalaman kerja, kesulitan dan kegawatan yang di hadapi dalam menangani pasien bisa diatasi dan di tangani sesuai dengan kompetensi masing-masing juga disebabkan karena petugas kesehatan gigi di poliklinik gigi sudah lama bekerja dan sudah banyak pasien yang di tangani. Siagian (2008), berpendapat bahwa pengalaman seseorang dalam melakukan tugas tertentu secara terus menerus dalam waktu yang cukup lama dapat meningkatkan kedewasaan teknis. Pengalaman individu dalam peningkatan kedewasaan teknis bekerja, itu berarti bahwa individu tersebut selalu memetik pelajaran berharga dari seluruh perjalanan kerja atau karier sehingga akan semakin berkurang jumlah kesalahan yang dibuatnya. Pengalaman kerja erat kaitannya dengan kinerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat dokter gigi dan perawat gigi menyelesaikan pekerjaan tersebut. Responden dalam penelitian ini memiliki masa kerja > 5 tahun.

Pengalaman petugas kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan hal yang penting, semakin banyak pengalaman yang diperoleh semakin mudah dalam mengatasi masalah yang dihadapi. Artinya sejauh mana kreativitas, ketrampilan serta kualitas kerja petugas kesehatan gigi dalam melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bergantung pada sejauh mana pengalaman dalam memberikan

pelayanan antara lain: berapa jumlah pencabutan gigi, jumlah penumpatan gigi, jumlah pembersihan karang gigi, penyuluhan kesehatan gigi, pemasangan gigi palsu, bagaimana mutu pelayanan yang dilakukan, kesulitan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan dengan resiko dan apakah bekerja dengan cepat melakukan tindakan rujukan apabila diperlukan.

Seorang petugas kesehatan gigi tanpa peralatan yang memadai tidak dapat melaksanakan pelayanan kesehatan gigi yang optimal akan tetapi petugas kesehatan gigi yang bertugas di poliklinik gigi berusaha untuk semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi yang optimal bagi pasien walaupun sarana yang tersedia kurang memadai. Sependapat dengan Moekijat (2010) dimana motivasi dan pengalaman kerja merupakan hal yang berperan penting dalam meningkatkan suatu efektivitas kerja. Karena orang yang mempunyai motivasi dan pengalaman kerja yang tinggi akan berusaha dengan sekuat tenaga supaya pekerjaannya dapat berhasil dengan sebaik-baiknya, akan membentuk suatu peningkatan produktivitas kerja.

4. Sarana/Fasilitas

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara mengenai sarana atau fasilitas yang ada di poliklinik gigi Rumah Sakit Datoe Binangkang masih kurang memadai demikian juga keterangan dari petugas kesehatan gigi. Sarana merupakan salah satu faktor pendukung yang tidak boleh dilupakan, dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut faktor sarana adalah alat dalam pelaksanaan tugas pelayanan pada pasien. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peralatan kerja yang ada harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metode serta

siap pakai, sebab kalau tidak maka adanya gangguan pada sarana kerja dapat berakibat fatal sama halnya dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dalam pelaksanaannya memerlukan peralatan kesehatan gigi yang lengkap, jika tidak pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memadai kemudian di berikan rujukan ke praktek klinik mandiri dengan fasilitas yang lebih memadai.

Fasilitas yang lengkap dan sesuai dengan standar yang ditetapkan (*standart personal and facilities*) diharapkan dapat meningkatkan kualitas mutu layanan. Sumber daya merupakan faktor yang perlu untuk terlaksananya suatu perilaku. Fasilitas yang tersedia hendaknya dengan jumlah serta jenis yang memadai dan selalu keadaan siap pakai dan untuk melakukan tindakan harus ditunjang fasilitas yang lengkap dan sebelumnya harus sudah disediakan. Hasil wawancara yang diperoleh dari petugas kesehatan gigi dan observasi dari ruang poliklinik gigi dapat diketahui bahwa fasilitas atau alat yang tersedia jauh dari memadai. Kurangnya alat yang tersedia di poliklinik gigi sangat berpengaruh pada tindakan pelayanan/perawatan pada pasien dapat dilihat dari jumlah tindakan pencabutan gigi yang semakin tinggi setiap tahunnya.

Fungsi sarana pelayanan menurut Moenir (2009) diantaranya : 1) untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, 2) meningkatkan produktivitas baik barang ataupun jasa, 3) kualitas produk yang lebih baik/terjamin, 4) lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, 5) menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, 6) menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Situmorang (2006), dalam penelitiannya terhadap 360 responden di poliklinik gigi puskesmas teladan Medan Kota, menemukan hanya 10 % yang

pernah berobat gigi ke sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan lainnya pergi ke sarana pelayanan kesehatan lainnya. Diketahui dari jumlah responden yang ada terdapat 90% yang menderita karies. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya penyakit gigi dan mulut belum diimbangi dengan pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang tersedia terutama ditingkat pelayanan dasar seperti puskesmas. Rendahnya pemanfaatan itu diperkirakan disebabkan mutu pelayanan yang kurang seperti jumlah dan jenis sarana dan prasarana yang tersedia, keterbatasan tenaga, ketersediaan pelayanan dan manajemen puskesmas yang belum baik.

Penelitian Saragih (2009) dibalai pengobatan gigi kota pekanbaru tahun 2009 menunjukkan ketersediaan sarana enam puluh persen (60%) dari standar yang ada dengan kunjungan ≥ 9 perhari ketersediaan sarananya juga cukup. Hanya saja persentasi kecukupannya lebih tinggi dari enam puluh sembilan persen (69%) dari standar yang ada. Dari hasil penelitian saragih disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih kurang dari standar kecukupan yang ada.

Dari berbagai hasil wawancara diatas tampak bahwa sebenarnya SOP sudah dibuat secara lengkap namun perawat hanya sebatas tahu apa yang menjadi tugas sehari-hari mereka. Hal ini dapat menyebabkan prosedur yang ada selalu berubah-ubah karena bersifat situasional. Peraturan dan tata tertib juga sudah diberlakukan dan diketahui oleh para perawat. Dalam hal ini kebijakan telah dimengerti oleh para perawat gigi tetapi kemungkinan pihak manajemen belum memperhatikan secara lebih seksama mengenai penerapannya dan perepsi dari para perawat gigi. Kebijakan rumah sakit yang baik serta memuaskan dalam pelaksanaannya serta adanya keterbukaan dalam masalah yang dihadapi rumah sakit dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

Kemampuan petugas kesehatan gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sudah baik dan selalu dilaksanakan sesuai dengan kompetensi petugas. Begitu pula dengan standar operasional kesehatan gigi dan mulut selalu diterapkan namun hanya sebatas tahu apa yang menjadi tugas sehari – hari mereka namun karena tidak adanya kebijakan dari pemerintah dan atasan sehingga penerapan SOP belum terlalu diperhatikan secara lebih seksama mengenai penerapannya dan persepsi dari petugas kesehatan gigi di poliklinik gigi. Kebijakan rumah sakit yang baik serta memuaskannya dalam pelaksanaannya serta adanya keterbukaan dalam masalah yang dihadapi rumah sakit dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

SOP digunakan oleh suatu organisasi untuk memberi jejak arsip keseragaman tindakan operasionalnya. Dalam praktiknya tidak semua SOP yang dibuat dapat diterapkan dalam kegiatan operasional, bahkan parahnya SOP hanya sekedar dokumen yang diletakkan di rak atau lemari karena ia tidak dapat di fungsikan sebagaimana mestinya Karjadi (1987) dalam Pasca (2014). Pernyataan diatas sesuai dengan kenyataan yang diperoleh di poliklinik gigi dimana SOP atau prosedur tetap pelaksanaan pelayanan kesehatan gigi hanya di gantung di dinding dan terhalang oleh lemari alat.

Motivasi kerja merupakan dorongan yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku. Demikian juga dengan motivasi kerja dokter gigi dan perawat gigi yang merupakan kondisi yang mengacu pada kekuatan dorongan atau kemampuan gerak yang melekat yang menyebabkan munculnya perilaku dokter gigi, yang sangat dipengaruhi oleh 1) sumber daya manusia, 2) sarana prasarana dan 3) Standar Operasional Prosedur (SOP), yang ketiganya menjadi penghubung faktor kepemimpinan pelayanan poliklinik gigi dengan motivasi kerja dokter gigi dalam pelayanan di poliklinik gigi.

Situmorang (2006), dalam penelitiannya terhadap 360 responden di poliklinik gigi puskesmas teladan Medan Kota, menemukan hanya 10 % yang pernah berobat gigi ke sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan lainnya pergi ke sarana pelayanan kesehatan lainnya dan 90% jumlah responden yang ada menderita karies. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya penyakit gigi dan mulut belum diimbangi dengan pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang tersedia terutama ditingkat pelayanan dasar seperti puskesmas. Rendahnya pemanfaatan itu diperkirakan disebabkan mutu pelayanan yang kurang seperti jumlah dan jenis sarana dan prasarana yang tersedia, keterbatasan tenaga, ketersediaan pelayanan dan manajemen puskesmas yang belum baik.

Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis kinerja tenaga kesehatan gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Datoe Binangkang adalah sebagai berikut :

1. Motivasi kerja dari petugas kesehatan gigi masih kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi, kurangnya peran dari pemerintah dan atasan dapat dilihat dari tidak adanya kebijakan pemerintah untuk membantu meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
2. Kemampuan petugas kesehatan gigi dalam merawat pasien disesuaikan dengan kompetensi. Walaupun dalam memberikan pelayanan perawatan gigi dapat di lakukan perawat gigi namun tidak semua boleh dilakukan harus ada koordinasi dengan dokter gigi karena adanya kompetensi tugas masing-masing.
3. Pengalaman kerja dari petugas kesehatan gigi sudah baik namun tetap

memperhatikan kompetensi kerja dari masing-masing petugas kesehatan gigi.

4. Fasilitas/sarana yang kurang memadai yang ada di poliklinik gigi mempengaruhi pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi RSUD Datoe Binangkang dilihat dari menurunnya jumlah kunjungan pertahun dan dari kinerja petugas kesehatan gigi yang lebih banyak melakukan rujukan ke klinik dokter mandiri.

Saran

Saran yang dapat diberikan dengan melihat hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Petugas Kesehatan Gigi

Perlu meningkatkan lagi kinerja pelayanan kesehatan gigi dengan mengubah motivasi kerja dari sekedar pekerjaan menjadi peningkatan derajat kesehatan gigi dan mulut juga kepuasan dari pasien. Meningkatkan kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia bagi perawat gigi dengan standar minimal pendidikan Strata 1 dan Dokter Spesialis bagi dokter gigi.

2. Rumah Sakit Umum Datoe Binangkang Bolaang Mongondow

- a. Perlu adanya kebijakan yang mendukung pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- b. Meningkatkan anggaran belanja terutama untuk dana pelatihan juga pengadaan peralatan di poliklinik gigi. Insentif bagi petugas kesehatan gigi perlu diperhatikan lagi sebagai rangsangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan gigi bagi pasien
- c. Selalu melakukan monitoring dan evaluasi setiap bulan, baik terhadap

tenaga kesehatan maupun program yang dilaksanakan

3. Bagi Peneliti Lain

Perlu dilakukan penelitian selanjutnya tentang kinerja dari petugas kesehatan gigi karena masih kurangnya penelitian tentang kinerja petugas kesehatan gigi.

Daftar Pustaka

- Anonimous, 2009a. Departemen Kesehatan. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta.
- Anonimous, 2014a. Laporan Tahunan Rumah Sakit Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. Bolaang Mongondow.
- Anonimous, 2014b. *World Oral Health Report: almost 100 percent of adults suffer from dental caries. Dental Tribune.* http://www.dental-tribune.com/articles/news/europe/17527_world_oral_health_report_almost_100_per_cent_of_adults_suffer_from_dental_caries.html.
- Dessler, G. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Indeks. Jakarta.
- Fathoni, A. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta. Bandung
- Gibson, J.L., J.M. Ivancevich., and J.H. Donnelly. 2002. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses (Terjemahan). Edisi 5. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Mangkunegara, A.A.G. 2010. Evaluasi Kinerja sumber daya manusia. Cetakan Ketiga. PT Refika Aditama. Bandung.
- Marthinus, G. 2000. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja dokter gigi puskesmas perkotaan Kabupaten/Kota di Propinsi Irian Jaya. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

- Martoyo, S. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. BPPE. Yogyakarta.
- Meilani, D., dan D. Yasrizal. 2009. Analisis Pengaruh Motivasi, Kemampuan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat pada RSUP DR. M. Djamil Padang. *Optimasi Sistem Industri*, Vol. 8 No. 2 : 54-61.
- Mirzama, K. 2004. Kinerja Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kalumpang Kota Ternate Propinsi Maluku Utara Tahun 2004.
- Moekijat, 2010. Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia. Edisi II. Mandar Maju. Bandung.
- Moenir, 2009. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Notoatmojo, S. 2007. Promosi Kesehatan dan Ilmu Prilaku. Renika Cipta. Jakarta.
- Pasca, G. 2014. Faktor Kepemimpinan Pelayanan Poliklinik Gigi Yang Mendukung Motivasi Kerja Dokter Gigi Di Rumah Sakit Bhayangkara Semarang. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro. Semarang
- Saragih, S. 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekan Baru. Tesis dari USU Repository. Sumatera Utara.
- Sastrohadisuwaryo, B., dan Siswanto. 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif Dan Operasional. Cetakan Ketiga. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, S. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke-16. Bumi Aksara. Jakarta.
- Situmorang, N. 2006. Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas Teladan Medan Kota. *Dentika DJ*: 11(2): 99-105.
- Sutjipto, B.W. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia : Sebuah Tinjauan Komprehensif, Paradigma baru Manajemen Sumber Daya Manusia. Amara Book. Yogyakarta.
- Subekhi, A. dan M, Jauhar. 2012. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Prestasi Pustakarya. Jakarta.
- Susilowati, 2008. Analisis Pengaruh Pendidikan Dan Latihan, Motivasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Dr. Oen Surakarta. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Sutrisno, E. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana. Jakarta
- Zuhriana. 2012. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Unit Rawat Inap RSUD Bula Kab. Seram Bagian Timur. Skripsi. Universitas Hasanudin. Makassar.