

Kinerja Pegawai Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Dio Pangendra

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5,
Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau

Email: diopangendra2000@Gmail.com

Harapan Tua

² Dosen Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang
Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau

Email : harapan.tua@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Tujuan pembangunan kesehatan berlaku bagi seluruh rumah sakit di Indonesia, salah satunya Rumah Sakit Umum Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan rumah sakit yang didirikan dan dikelola oleh Pemerintah Daerah dalam UU No. 44 Tahun 2009 pasal 7. Di RSUD Teluk Kuantan pada pelayanan Gawat Darurat masih terdapat keluhan masyarakat mengenai kinerja pegawai yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, hingga rumah sakit mendapat teguran dari pemerintah daerah. Sehingga, peneliti ingin mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Pelayanan Gawat Darurat. Konsep teori yg digunakan pada penelitian ini ialah indikator kinerja pegawai oleh Riduwan (2008). Metode penelitian yang digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui kegiatan wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Pelayanan Gawat masih belum optimal dan belum sesuai dengan Tugas dan Fungsi yang telah dibuat. Adapun yang menjadi faktor penghambat Kinerja adalah kurangnya sarana prasarana, kurangnya keterampilan pegawai dan kurangnya sumber daya manusia.

Kata Kunci : Kinerja, Kinerja Pegawai, Rumah Sakit Umum Daerah

Abstract

The goal of health development applies to all hospitals in Indonesia, one of which is the Regional General Hospital. Regional General Hospital is a hospital established and managed by the Regional Government in Law no. 44 of 2009 article 7. At Teluk Kuantan Hospital for emergency services there are still public complaints regarding employee performance that is not in accordance with the Minimum Service Standards, so the hospital received a warning from the local government. So, researchers want to know how the performance of the Employees of the Teluk Kuantan Regional General Hospital for Emergency Services is. The theoretical concept used in this study is an employee performance indicator by Riduwan (2008). The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach through interviews and documentation. The results of this study are that the performance of employees at the Emergency Service Regional General Hospital is still not optimal and not in accordance with the Duties and Functions that have been made. The inhibiting factors for performance are the lack of infrastructure, lack of employee skills and lack of human resources.

Keywords : Performance, Employee Performance, Regional General Hospital

1. PENDAHULUAN

RSUD Teluk Kuantan adalah Rumah Sakit Umum Daerah milik pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Selain itu RSUD Teluk Kuantan juga sebagai rumah sakit rujukan dari fasilitas tingkat 1, seperti puskesmas atau klinik. RSUD Teluk Kuantan juga sebagai pelopor kesehatan bagi masyarakat Kuantan Singingi yang menjadi salah satu organisasi yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, tentu saja hal apapun yang ada di RSUD di atur oleh pemerintah daerah, seperti perbup yang sudah di jelaskan di atas.

Jenis-jenis pelayanan yang tersedia di RSUD Teluk Kuantan pada tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Gawat Darurat.

Instalasi Gawat Darurat memberikan pelayanan 24 jam yang sifatnya emergency dan membantu memberikan pelayanan kepada pasien yang memerlukan tindakan apabila poliklinik rawat jalan sudah tutup. Instalasi Gawat Darurat didukung dengan satu orang dokter yang jaga pada siang hari dan satu orang dokter yang juga berjaga pada malam hari dan disamping itu ada juga tenaga paramedis lain yang giliran jaga siang dan malam. Untuk kasus-kasus rujukan tersedia ambulance yang siap sedia 24 jam.

2. Pelayanan Rawat Jalan.

Pelayanan poliklinik rawat jalan memberikan pelayanan umum, spesialis anak, penyakit dalam, kebidanan & kandungan, bedah umum, poli gigi dan mulut, poli mata, THT, Saraf, KB, Gizi, dan klinik VCT.

3. Pelayanan Rawat Inap

Instalasi rawat inap pada tahun 2015 memiliki fasilitas gedung perawatan I meliputi kelas III dan kelas II untuk perawatan anak, penyakit dalam dan bedah umum. Gedung perawatan II meliputi kelas III dan II pelayanan kebidanan dan kandungan serta perinatologi. Gedung perawatan III meliputi ruang perawatan VIP dan Gedung Perawatan IV melayani rawat intensif ICU.

4. Pelayanan Penunjang Medis

Peilayanan peinunjang meidis teirdiri dari :

- a) Peilayanan farmasi yang beirtanggung jawab dalam peingadaan oibat-oibatan dan bahan habis pakai seirta peilayanan oibat dua puluh eimpat jam
- b) Peilayanan laboiratoirium dua puluh eimpat jam
- c) Peilayanan rointgein fasilitas Deintal X-Ray (coinus), CR+Dry Printeir, USG 4D
- d) Peilayanan fisioitheiraphy seipeirti SWD, TEiNS, MWD, Pulleiy, Ultra Soiund, Tractioin, Threiadmild, IR Radiatioin, Parafin Bath, Boila, Tilteid Tablei dan Paraleil Bar.
- e) Peilayanan Gizi, teirmasuk peinyeidiaan makanan bagi keiluarga pasiein kurang mampu.
- f) Peilayanan moibil ambulancei/jeinazah.

5. Peilayanan Kamar Beidah

Peilayanan yang dibeirikan di kamar oipeirasi adalah oipeirasi mata, oibgyn dan beidah umum. Dari beibeirapa peilayanan yang teirseidia, peineilitian ini teirfoikus pada peilayanan Gawat Darurat. Alasan peineiliti meingambil foikus pada peilayanan Gawat Darurat kareina gawat darurat meirupakan salah satu bagian di rumah sakit yang meinyeidiakan peinanganan awal bagi pasiein yang meindeirita sakit atau ceideira dan itu beirsifat urgeint. Peinanganan kasus gawat darurat pada seitiap rumah sakit khususnya peilayanan seiring meinjadi soiroitan publik seibagai peingguna jasa peilayanan keiseihatan yang seiring meirasa teirabakan padahal seiharusnya di peitingkan.

Kinerja pegawai pada pelayanan gawat darurat mengacu berdasarkan tugas-tugas di atas, apabila pegawai bekerja tidak sesuai dengan tupoksi yang telah di tetapkan pihak rumah sakit memberikan teguran berdasarkan pengelompokkan pelanggaran. Pengelompokkan pelanggaran tersebut dibagi menjadi tiga macam yaitu, pelanggaran berat, pelanggaran sedang dan pelanggaran ringan. Dibuatnya pengelompokkan tersebut karena pegawai dituntut supaya bekerja sesuai dengan tuposi dan standar pelayanan yang ditetapkan.

Namun dalam reialitanya masalah Kinerja pegawai pada Peilayanan Gawat Darurat di RSUD Teiluk Kuantan sudah lama meinjadi pusat peirhatian, seiiring banyaknya kasus peilayanan publik yang dianggap kurang beirpihak keipada peintingnya keiseihatan

masyarakat. Di RSUD Teluk Kuantan pada pelayanan Gawat Darurat Bahwasanya masih ada terdapat keluhan masyarakat mengenai kinerja pegawai yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, mulai dari pegawai yang pulang pada saat jam kerja, hingga dokter yang diduga menghardik pasien, hal ini juga di buktikan dengan media yang juga menyuarakan permasalahan tersebut lalu di angkat menjadi berita koran online. Hal ini juga terungkap pada himbuan DPRD Kabupaten Kuantan Singingi kepada Direktur RSUD Teluk Kuantan supaya mengevaluasi kinerja pegawai yang melayani pasien namun tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang sudah ditetapkan. Kemudian DPRD Kabupaten Kuantan Singingi menghimbau supaya pegawai yang tidak disiplin di beri sanksi sesuai aturan, yakni Peraturan Presiden No 94 Tahun 2021.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dibutuhkan agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang diharapkan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci. Langkah-langkah metode penelitian kualitatif dimulai dengan identifikasi masalah, dilanjutkan dengan tinjauan pustaka, kejelasan tujuan penelitian, pengumpulan data, observasi, sampel, wawancara, masalah etis, dan analisis data. (Racoi, 2010 : 98).

HASIL PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Kesalahan pegawai sangatlah fatal terlebih kesalahan ini diperbuat oleh pegawai pelayanan masyarakat yang seharusnya sangat dianjurkan untuk ramah terhadap masyarakat yang merasakan pelayannya. Ini seharusnya menjadi bahan evaluasi bagi para atasan dan sebaiknya diberikan ganjaran yang setimpal. Ada pula dari faktor keterlambatan penanganan pasien ada beberapa pegawai lambat dalam melayani ataupun menangani pasien. Jeles ini mempengaruhi target produktivitas pegawai terkait dengan kualitas dan kuantitas pekerjaan pegawai dan akan terlihat kurang baik bahkan bisa dikatakan akan

memiliki produktivitas yang rendah. Ini tentu saja harus diperbaiki demi kelangsungan produktivitas yang dihasilkan ke depan. Dalam hal ini pengawasan ketat dari pimpinan sangat dibutuhkan.

Disini seharusnya pimpinan lebih tegas lagi kepada pegawai yang kurang disiplin dengan lebih menjalankan lagi sanksi-sanksi yang sudah ditetapkan supaya memberikan efek jera kepada yang melanggar sehingga dengan begitu dapat meningkatkan target kedisiplinan pegawai terutama disiplin waktu sehingga dapat meningkatkan produktivitas pegawai hingga didapatkan hasil yang memuaskan untuk mencapai tujuan organisasi. Tuntunya mengukur tinggi rendahnya produktivitas pegawai menggunakan indikator-indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti keterlambatan penanganan tidak sepenuhnya kesalahan pegawai namun juga terkadang disebabkan oleh hal lain yang terkait dengan data-data pasien dan kurangnya alat-alat penunjang medis, sehingga pegawai harus menunggu terlebih dahulu sebelum melayani dan menangani pasien sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya..

Dari informan terkait mengenai sikap pegawai yang dilihat dari dua sisi yaitu dari pihak Rumah Sakit dan masyarakat yang merasakan pelayanan menilai bahwa sikap pegawai Pelayanan Gawat darurat belum maksimal karena terdapat pegawai yang menghardik pasien serta pegawai yang lambat dalam melakukan pekerjaan. Maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa sikap pegawai pelayanan gawat darurat RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi masih belum optimal.

KESIMPULAN

1. Kinerja Pegawai Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat disimpulkan masih belum optimal. Dilihat dari hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu Terselenggaranya Pelayanan Kesehatan Di Unit Gawat Darurat Secara Paripurna Dan Professional Sesuai Dengan Standar Operasional Pekerjaan Dan Standar Pelayanan Minimal Yang Telah Ditetapkan. Karena, dari beberapa indikator Kinerja Pegawai menurut Riduwan (2008:67) terdapat indikator yang tidak berjalan dengan optimal.
2. Faktor-faktor penghambat Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Pada Pelayanan Gawat Darurat yaitu faktor sarana dan prasarana, keterampilan pegawai dan kurangnya sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadum. (2009). Teiknoiloigi Infoirmasi Administasi. Alfabeita. Bandung
- Arikuntoi, S. (2010). Proiseidur Peineilitian : Suatu Peindeikatan Praktik. Jakarta: Rineika Cipta.
- As'ad, M. (2009). Seiri Ilmu Sumbeir Daya Manusia. Yoigyakarta: Libeirti Cahyana.
- A.W. Widjaja . 2010. Sisteim Teinaga Keirja Peirusahan. Meixicoim. Jakarta
- Bacal, R. (2008). Peirfoirmancei Manageimeint. Teirjeimahan Surya Darma Yanuar Irawan. Jakarta: Grameidia Pustaka Utama.
- Creisweill, J. W. 1994. Qualitativei and Quantitativei Approiacheis. Loindoin: Sagei.
- Deisleir, G. (2011). Manageimein Peirsoinalia. Jakarta: Eirlangga.
- Mangkuneigara, A. (2017). Eivaluasi Kineirja SDM. Bandung: PT.Reifika Aditama.
- Moieileing, L. (2007). Meitoidoiloigi Peineilitian Kualitatif. Bandung: Reimaja Roisdakarya Oiffseit.
- Mulyasa. (2009). Manajeimein Sumbeir Daya Manusia. Jakarta: Ghalia Indoineisia.
- Riduwan. 2008. Manajeimein Sumbeir Daya Manusia. Grameidia Pustaka. Jakarta
- Roibbins (2016:260) dalam Bintoiroi dan Daryantoi (2017:107) Manajeimein Peinilaian Kineirja Karyawan, Peineirbit Gaya Meidia
- Siagian, S. (2008). Manajeimein Sumbeir Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyoinoi. (2017). Meitoidei Peineilitian Kualitatif. Bandung: Alfabeita.
- Wiboiwoi. (2008). Manajeimein Kineirja . Jakarta: Rajagrafindoi Peirsada.
- Ariawan, P., & Suprpta, N. (2022). Kineirja Peigawai Dan Kualitas Peilayanan Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daeirah Kabupatein Buleileing. Loicus Majalah Ilmiah FIA, Voilumei 14 Noi.1.
- Eirri, D., & Dkk. (2021). Peingaruh Gaya Keipeimimpinan Teirhadap Kineirja Karyawan Pada Pt Meilzeir Gloibal Seijahteira Jakarta. Jurnal Inoivasi Peineilitian, Voil.1 Noi.9.
- Maulana, M. A. (2016). Kineirja Peigawai Rumah Sakit Umum Daeirah Beingkalis (Studi Kasus Peilayanan Pasiein Yang Di Rujuk Kei RSUD Arifin Ahmad Peikanbaru). Joim Fisip.
- Putu Ariawan, Nyoiman Suprpta, (2016). Kineirja Peigawai Dan Kualitas Peilayanan Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daeirah Kabupatein Buleileing. Loicus Majalah Ilmiah FIA
- Sani, F. N. (2011). Hubungan Tingkat Peingeitahuan Seihat -Sakit Deingan Mahasiswa Univeirsitas Muhammadiyah Surakar Teintang Peirilaku Hidup Beirsih Dan Seihat. Keismadaska.
- Siagaan, H. (2018). Peingaruh Keipuasan Keirja Teirhadap Kineirja Karyawan Meilalui Moitivasi Keirja Pada CV. Unioin Eiveint Planneir. AGOiRA.
- Irawan, A. (2013). Peingaruh Koimpeiteinsi Peigawai Teirhadap Kineirja Peigawai Di Unit Koinveiksi Primkoipad Beikangdam III/SLW. GEiMA.
- Nasutioin, I. (2016). Kineirja Peigawai Dalam Meimbeirikan Peilayanan Keiseihatan Di Puskeismas Meidan Deinai Koita Meidan. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Univeirsitas Meidan Areia
- Widiati, (2021). Analisis Kineirja Peigawai Kantoir Deisa Indrasari Keicamatan Martapura Kabupatein Banjar. As Siyasah

Peraturan

Undang-undang No. 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang kesehatan.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Meinkes/SK/VI/2000 tentang tujuan pembangunan kesehatan.

Undang-undang No. 44 Tahun 2009 pasal 7 tentang Rumah Sakit.

Perbup No. 4 Tahun 2011/2012 tentang Standar Pelayanan Minimal di RSUD Teluk Kuantan.

Perbup No. 3 Tahun 2012 tentang retribusi pelayanan kesehatan.

Peraturan Presiden No 94 Tahun 202 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.