

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA BAGIAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) I LAGALIGO WOTU

Desak Nyoman Suartini

Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes STIKES Batara Guru Luwu Timur

Email: desaknyomansuartini@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian: untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan kesehatan pada bagian rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan rancangan deskriptif, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan kesehatan pada bagian rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Djemma Luwu Utara berdasarkan aspek disiplin petugas, etika petugas, dan jumlah petugas. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner yang kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS for windows dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. **Hasil:** Efektivitas pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum I Lagaligo ditinjau dari aspek disiplin petugas berada pada kategori cukup yakni 49 (63,6%), dimana petugas selalu tepat waktu, melakukan pemeriksaan dan pengawasan, petugas mudah dihubungi bila diperlukan oleh pasien. **Diskusi:** Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit diperlukan seiring dengan semakin meningkatnya permintaan (*demand*) masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu. **Simpulan:** Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa efektivitas pelayanan ditinjau dari aspek disiplin petugas lebih dominan pada kategori cukup, efektivitas pelayanan ditinjau dari aspek etika petugas lebih dominan pada kategori cukup, efektivitas pelayanan ditinjau dari aspek jumlah petugas lebih dominan pada kategori cukup. **Saran:** Disarankan pihak manajerial dalam hal ini pihak rumah sakit sebagai pengambil kebijakan diharapkan lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan, meskipun disiplin, etika serta jumlah petugas lebih dominan pada kategori cukup maka pelayanan yang diberikan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Rumah sakit kiranya memfasilitasi dan memberikan kesempatan bagi peningkatan sumber daya petugas dengan meningkatkan jenjang pendidikan petugas dan secara berkala melakukan pelatihan-pelatihan dalam rangka menunjang pelayanan yang lebih efektif.

Kata kunci : Efektifitas. Pelayanan Kesehatan, Rawat Inap

ABSTRACT

The purpose of the study: to find out the description of the effectiveness of health services in the inpatient section at the Lagaligo Regional General Hospital I. **Method:** The type of research used was an observational study with a descriptive design, where the aim of this study was to determine the effectiveness of health services in the inpatient section at Andi Djemma Regional General Hospital in North Luwu based on aspects of disciplinary staff, officer ethics, and number of officers. Data collection is done by direct interview using a questionnaire which is then processed using computer assistance SPSS for windows program and presented in the form of a frequency distribution table. **Results:** The effectiveness of services in the inpatient room of Lagaligo I General Hospital in terms of disciplinary aspects of staff in the adequate category is 49 (63.6%), where officers are always on time, conducting checks and supervision, officers are easily contacted when needed by patients. **Discussion:** Increasing the effectiveness of health services in hospitals is needed along with the increasing demand (*demand*) of the community for quality services. **Conclusion:** Based on the results of the study, the results showed that service effectiveness in terms of disciplinary aspects was more dominant in the adequate category, service effectiveness in terms of officer ethics was more dominant in the adequate category, service effectiveness in terms of the number of officers was more dominant in the category. **Suggestion:** It is suggested that the managerial party in this case the hospital as the policy maker is expected to pay more attention to the services provided, even though discipline, ethics and the number of officers are more dominant in the sufficient category, the services provided need to be maintained and improved again. Hospitals should facilitate and provide opportunities for increasing staff resources by increasing the education level of staff and regularly conducting training in order to support more effective services.

Keywords: Effectiveness. Health Services, Inpatient Care

PENDAHULUAN

Setiap negara tergantung dari kemajuan ilmu dan teknologi serta kebutuhan dan tuntutan kesehatan. Bentuk dan jenis pelayanan yang diselenggarakan di negara-negara yang telah maju (*developed countries*) tidak sama dengan yang diselenggarakan di negara-negara berkembang (*developing countries*). Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Amerika Utara misalnya, tidak sama dengan bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di negara Eropa Barat.

Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*) dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah untuk melindungi masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan. (Muninjaya, 2004)

Pembangunan kesehatan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk terselenggaranya pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat 2010 diperlukan dukungan sumber daya kesehatan yang cukup. Adapun yang dimaksud dengan sumber daya yang cukup disini meliputi sumber daya tenaga, sumber daya biaya, serta sumber daya sarana kesehatan. Pembangunan kesehatan memerlukan berbagai jenis tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan melaksanakan upaya kesehatan dengan paradigma sehat, yakni dengan mengutamakan upaya peningkatan dan pemeliharaan kesehatan serta pencegahan penyakit.

Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Perkembangan pelayanan rumah sakit, pada awalnya hanya memberi pelayanan yang bersifat penyembuhan (*kuratif*) terhadap pasien melalui rawat inap, tetapi dengan adanya ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran, serta peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat sehingga pelayanan rumah sakit dapat bergeser tidak hanya pada pelayanan yang bersifat penyembuhan (*kuratif*), tetapi juga pada pelayanan yang bersifat pemulihan (*rehabilitasi*) yang keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui upaya promosi

kesehatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*). (Muninjaya, 2004).

Pelayanan rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan, dimana dengan adanya kesinambungan akan pelayanan kesehatan serta perkembangan ilmu teknologi sehingga upaya pelayanan rumah sakit dapat meningkat baik dari segi mutu pelayanan maupun efektivitas pelayanan.

Efektivitas pelayanan itu sendiri adalah berhasil gunanya program pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan (tepat waktu) yaitu memulihkan dan meningkatkan derajat kesehatan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan yang baik sebagai gambaran untuk melihat efektivitas pelayanan rumah sakit.

Secara nasional pencapaian indikator pelayanan rumah sakit dalam dua tahun terakhir ini tidak mengalami perubahan yakni tahun 2003 BOR (*Bed Occupancy Ratio*) 55,5%, GDR (*Gross Death Rate*) 35,0%, NDR (*Net Death Rate*) 18,0%, BTO (*Bed Turn Over*) 42,0 hari, LOS (*Length Of Stay*) 4,0 hari dan TOI (*Turn Over Interval*) 4,0% sedangkan pada tahun 2004 yaitu BOR 55,2%, GDR 47,9%, NDR 22,8%, BTO 38,7 hari, dan TOI 3,4 hari (Depkes RI 2006)

Di Indonesia, pemanfaatan rumah sakit khususnya di ruang rawat inap masih rendah. Hal ini ditunjukan dengan angka tingkat pemanfaatan tempat tidur yang masih rendah, secara keseluruhan dibawah 55% baik untuk rumah sakit pemerintah maupun swasta. Lima tahun terakhir rumah sakit pemerintah sekitar 57%, swasta 54% sedangkan rumah sakit ABRI dan departemen lain sangat rendah, yaitu 45-50%. (Depkes RI 2004)

Berdasarkan survei awal peneliti di RSUD I Lagaligo diperoleh jumlah pasien pada ruang rawat inap menunjukkan peningkatan setiap tahun yaitu pada tahun 2005 sebanyak 627 pasien, meningkat menjadi 3.415 pasien pada tahun 2006 dan meningkat menjadi 4.904 pasien pada tahun 2010. Data kunjungan tersebut memberi indikasi bahwa pemanfaatan rumah sakit pada kategori yang memenuhi syarat dengan adanya peningkatan dari tahun ke tahun.

Meskipun sudah menunjukan peningkatan kunjungan, namun jika ditinjau dari aspek ketenagaan rumah sakit tentunya akan memberikan interpretasi yang berbeda. Ketenagaan RSUD I Lagaligo terdiri dari dokter umum 6 orang, dokter spesialis 13, perawat PNS 55 orang, dan perawat magang 30 dengan 60 tempat tidur. Jika dibandingkan dengan keadaan ketenagaan memberi indikasi akan terjadinya

ketidakseimbangan sehingga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Standar ketenagaan Rumah Sakit tipe C menurut SK Menti Kesehatan No. 262 Tahun 1979 adalah 1 tempat tidur ditangani oleh 1 paramedis perawatan, tetapi berdasarkan survei awal peneliti di RSUD I Lagaligo, masih terdapat perawat yang rangkap tugas sehingga menyebabkan perawat kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Di RSUD I Lagaligo pada tahun 2004 pemanfaatan tempat tidur (BOR) sebesar 42%, tahun 2005 sebesar 44%, tahun 2006 sebesar 52%, sedangkan pada tahun 2010 meningkat menjadi 79% berdasarkan data BOR tersebut menunjukkan adanya peningkatan, namun pada tahun sebelumnya tingkat pemanfaatan tempat tidur (BOR) di RSUD I Lagaligo dikatakan masih rendah dan tidak sesuai dengan pencapaian indikator pelayanan rumah sakit secara nasional yang idealnya adalah 60-85%, begitupun dengan hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari saat terisi kesaat terisi berikutnya (TOI) yaitu pada tahun 2004 4 hari, pada tahun 2005 4 hari, sedangkan pada tahun 2006 3 hari dari data tersebut jelas bahwa pada tahun 2004 dan 2005 data TOI tidak sesuai dengan pencapaian indikator pelayanan rumah sakit secara nasional yang idealnya adalah 1-3 hari (Profil RSUD I Lagaligo).

Data diatas merupakan suatu indikasi dimana indikator pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo belum memenuhi syarat standar nasional. Hal ini disebabkan karena kurangnya disiplin serta etika petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan secara efektif dan memuaskan sehingga masyarakat lebih cenderung memilih tempat pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo yang digunakan sebagai indikator penilaian tentang efektif tidaknya pelayanan yang diberikan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan rancangan deskriptif, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan kesehatan pada bagian rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Tahun 2014

Penelitian ini dilaksanakan pada bagian rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Tahun 2014. Populasi dalam penelitian

ini adalah seluruh pasien yang ada di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo sebanyak 399 orang (Laporan Rekam Medis RSUD I Lagaligo, Februari 2014) Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan perawatan di Ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo, Jumlah sampel dalam penelitian adalah sebanyak 77 Pasien rawat inap selama penelitian berlangsung. Teknik pengambilan sampel adalah *puposive sampling*.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS (*Statistical Package For The Social Science*). Penyajian data dilakukan atau disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan disertai dengan penjelasan-penjelasan (narasi)

HASIL

Tabel 6.1 menunjukkan bahwa kelompok responden tertinggi berada pada kelompok umur < 20 tahun sebanyak 36 (46,8%) responden dan terendah pada kelompok umur antara 20-24 dan 30-34 tahun, yaitu masing-masing 3 (3,9%) responden.

Tabel 6.2 menunjukkan bahwa responden tertinggi berada pada kelompok jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 41 (53,2%).

Tabel 6.3 menunjukkan bahwa responden tertinggi dengan jenjang pendidikan yang telah ditamatkan sampai SD yaitu sebanyak 29 (37,7%) responden, sedangkan Akademik (D3) dengan jumlah responden terendah 2 (2,6%)

Tabel 6.4 menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang tertinggi berada pada kelompok pekerjaan lainnya (IRT, Tidak Bekerja, pensiun dll) yaitu sebanyak 48 (62,3%) responden dan terendah pada kelompok mahasiswa yaitu 2 (2,6%) responden

Tabel 6.5 menunjukkan bahwa kelompok responden yang memiliki persentasi tertinggi adalah jenis pasien umum yaitu sebanyak 36 (46,8%) responden, sedangkan responden dengan persentasi terendah terdapat pada jenis pasien JPS. Gakin yaitu 17 (22,1) responden

Tabel 6.6 menunjukkan bahwa dari 77 responden persentase tertinggi adalah yang menyatakan bahwa disiplin kerja petugas pada kategori cukup yakni sebanyak 49 (63,6%) responden, sedangkan yang menyatakan kurang sebanyak 28 (36,4%) responden

Tabel 6.7 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden adalah yang menyatakan etika petugas baik yakni sebanyak 59 (76,6%) responden, sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 18 (23,4%) responden

Tabel 6.8 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden adalah yang menyatakan

jumlah petugas Cukup yakni 46 (59,7%) 31 (40,3%) responden
responden, sedangkan yang menyatakan kurang

Tabel 6.1 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Di Ruang Rawat Inap RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Bulan Juli - Agustus 2014

| Kelompok Umur | Jumlah (n) | Persen (%) |
|---------------|---------------|---------------|
| < 20 | 36 | 46,8 |
| 20-24 | 3 | 3,9 |
| 25-29 | 9 | 11,7 |
| 30-34 | 3 | 3,9 |
| 35-39 | 4 | 5,2 |
| 40-44 | 4 | 5,2 |
| >=45 | 18 | 23,4 |
| Total | 77 | 100,0 |

Tabel 6.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Rawat Inap RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Bulan Juli-Agustus 2014

| Kelompok Umur | Jumlah (n) | Persen (%) |
|---------------|---------------|---------------|
| Laki-laki | 41 | 53,2 |
| Perempuan | 36 | 46,8 |
| Total | 77 | 100,0 |

Tabel 6.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Ruang Rawat Inap RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Bulan Juli-Agustus 2014

| Pendidikan | Jumlah (n) | Persen (%) |
|---------------|---------------|---------------|
| SD | 29 | 37,7 |
| SMP/Sederajat | 5 | 6,5 |
| SMU/Sederajat | 13 | 16,9 |
| Akademik/D3 | 2 | 2,6 |
| Sarjana/S1 | 3 | 3,9 |
| DII | 25 | 32,5 |
| Total | 77 | 100,0 |

Tabel 6.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Ruang Rawat Inap RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Bulan Juli-Agustus 2014

| Pekerjaan | Jumlah (n) | Persen (%) |
|-------------------|---------------|---------------|
| PNS | 7 | 9,1 |
| Pelajar/Mahasiswa | 2 | 2,6 |
| Wiraswasta | 12 | 15,6 |
| Petani | 8 | 10,4 |
| DII | 48 | 62,3 |
| Total | 77 | 100,0 |

Tabel 6.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Bulan Juli-Agustus 2014

| Jenis Pasien | Jumlah (n) | Persen (%) |
|--------------|---------------|---------------|
| Umum | 36 | 46,8 |
| Askes | 24 | 31,2 |
| JPS. Gakin | 17 | 22,1 |
| Total | 77 | 100,0 |

Tabel 6.6 Distribusi Responden Berdasarkan Disiplin Petugas Di Ruang Rawat Inap RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Bulan Juli-Agustus 2014

| Disiplin Petugas | Jumlah (n) | Persen (%) |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Cukup | 49 | 63,6 |
| Kurang | 28 | 36,4 |
| Total | 77 | 100,0 |

Tabel 6.7 Distribusi Responden Berdasarkan Etika Petugas Di Ruang Rawat Inap RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Bulan Juli-Agustus 2014

| Etika Petugas | Jumlah (n) | Persen (%) |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Cukup | 59 | 76,6 |
| Kurang | 18 | 23,4 |
| Total | 77 | 100,0 |

Tabel 6.8 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Petugas Di Ruang Rawat Inap RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Bulan Juli-Agustus 2014

| Jumlah Petugas | Jumlah (n) | Persen (%) |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Cukup | 46 | 59,7 |
| Kurang | 31 | 40,3 |
| Total | 77 | 100,0 |

DISKUSI

Berdasarkan penyajian hasil pengolahan data sebelumnya di atas maka dapat dibahas berdasarkan variabel penelitian sebagai berikut :

1. Disiplin Petugas

Pada dasarnya disiplin merupakan sikap mental yang tercantum dalam perbuatan maupun tingkah laku setiap individu, kelompok maupun masyarakat berupa suatu keputusan atau ketaatan terhadap peraturan-peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melalaikan tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Tindakan disiplin merupakan suatu tindakan efektif yang dapat membantu petugas supaya lebih produktif, dengan demikian menguntungkan dalam jangka waktu panjang dan pada akhirnya menghasilkan pencapaian pada individu tersebut.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo (lihat tabel 6.6) menyatakan bahwa disiplin kerja petugas berada pada kategori cukup yakni 49 (63,6%) hal ini menunjukan bahwa petugas datang tepat pada waktunya, melakukan pengontrolan dan pengawasan setiap hari, dan selalu ada di

tempat pada saat dibutuhkan oleh pasien, namun pada satu sisi masih ada responden yang menyatakan disiplin petugas masih kurang yakni 28 (36,4%) hal ini menunjukan bahwa petugas tidak menjaga ketenangan dengan membatasi pengunjung di luar jam berkunjung sehingga dapat diidentifikasi bahwa disiplin petugas masih harus ditingkatkan.

Hasil penelitian ini menunjukan adanya unsur pelayanan yang efektif, dimana sebagian besar responden menyatakan disiplin petugas cukup yakni 49 (63,6%) Hal ini memberi interpretasi bahwa disiplin petugas memberikan pengaruh terhadap efektivitas pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Ellen (2006) di Rumah Sakit Hikmah Makassar menunjukan bahwa disiplin kerja petugas berada pada kategori cukup 59% sedangkan yang menyatakan disiplin kerja kurang terdapat 25,6% responden. Hal ini menunjukan bahwa disiplin petugas dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Hikmah Makassar dan RSUD I Lagaligo mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diterima pasien secara signifikan.

Tingkat disiplin yang tinggi akan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas organisasi terutama dari sudut kuantitas pelayanan . Disiplin yang diberlakukan tidak dapat menimbulkan masalah-masalah seperti moral kerja yang rendah, kemarahan, dan kemauan buruk diantara penyedia dan bawahan-bawahannya.

Efektivitas pelayanan kesehatan dapat memberikan dampak terhadap derajat kesehatan masyarakat, olehnya itu salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan adalah memerlukan kedisiplinan dalam bekerja

2. Etika Petugas

Menurut Indar (2004) etika pada umumnya mengajarkan bahwa setiap pribadi manusia mempunyai "otonomi moral". Artinya setiap manusia mempunyai hak dan kewajiban untuk menentukan sendiri tindakan-tindakan dan mempertanggungjawabkannya dihadapan Tuhan. Tenaga kesehatan memiliki "otonomi klinis". Artinya tenaga kesehatan mempunyai hak kewajiban untuk bertanggungjawab dalam pengambilan keputusan klinis yang mempengaruhi kesehatan pasiennya.

Efektivitas suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya pada ruang rawat inap dipengaruhi oleh sistem pelayanan/asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat sebagai komponen terbesar yang memberikan kontribusinya. Olehnya itu, agar terbina hubungan yang efektif, maka seorang perawat dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap atau etika yang professional.

Tabel 6.7 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo menyatakan etika petugas (perawat maupun dokter) beretika cukup yakni 59 (76,6%). Hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan selalu menjaga hubungan baik dengan pasien yaitu melalui komunikasi yang baik, maupun melalui sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, namun berdasarkan hasil penelitian masih ada responden yang menyatakan etika petugas kurang yakni 18 (23,4%) dan hal ini menunjukkan bahwa petugas terkadang kurang memberikan dorongan moril dan menunjukkan empatinya (perhatian khusus) kepada pasien sehingga cenderung berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Hal ini memberi interpretasi bahwa etika petugas memberikan pengaruh terhadap efektivitas pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo.

3. Jumlah Petugas

Menurut Peraturan Pemerintah RI No 32 Tahun 1996 tentang tenaga kesehatan, diketahui bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan dirinya dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Jumlah petugas sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan karena jumlah

pegawai yang memadai maka pelayanan akan semakin memuaskan dan begitu pula semakin sedikit jumlah petugas yang memberikan pelayanan maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak akan memuaskan pengguna jasa pelayanan kesehatan (Soejitno dkk, 2002)

Jumlah petugas adalah jumlah pegawai pada suatu unit kerja, dan ukuran unit kerja disini dilihat dari jumlah pegawai pada satuan unit pelayanan operasional yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien.

Pada hasil penelitian (lihat tabel 6.8) menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo menyatakan bahwa jumlah petugas cukup tersedia yakni 46 (59,7%) hal ini mengindikasikan bahwa jumlah petugas yang memberikan pelayanan telah sebanding dengan pasien yang dirawat, dan sebagian besar petugas yang melayani adalah perawat magang dan calon dokter yang sedang praktek.

Jumlah petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketersediaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan oleh pasien, dan hal ini dapat dinilai oleh pasien misalnya adanya petugas lain yang dibutuhkan dalam melakukan tindakan medis dan atau petugas kewelahan dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang menyatakan jumlah petugas masih kurang yakni 31 (40,3%). Hal ini disebabkan karena petugas sering tidak ada di tempat pada saat dibutuhkan oleh pasien dan sering terdapat petugas unit lain yang terlibat dikarenakan terdapat beberapa petugas yang kewelahan.

Salah satu syarat penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah tersedianya tenaga pelaksana dan jumlah yang memadai, ketersediaan dan berkesinambungan pelayanan kesehatan. Berhubung dengan keberadaan pelayanan kesehatan pada saat dibutuhkan aspek kekurangan tenaga merupakan salah satu masalah yang sering kali dihadapi oleh sarana pelayanan kesehatan terutama rumah sakit. Dampak dari kekurangan tenaga ini yaitu beban kerja menjadi bertambah sehingga akhirnya efektivitas sebagai gambaran mutu pelayanan yang diberikan menjadi lebih menurun

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Zamli (2005) di Rumah Sakit Umum Kota Bau-Bau menunjukkan hasil yang sama dimana hasil penelitian tersebut diperoleh jumlah petugas pada kategori cukup yakni 63 (67,0%)

responden, sedangkan yang menyatakan kurang yakni 31 (33,0%) responden.

Dari hasil penelitian yang disebutkan di atas dapat diinterpretasikan bahwa jumlah petugas memberikan pengaruh terhadap efektivitas pelayanan namun jumlah petugas yang dibutuhkan masih perlu ditingkatkan sesuai dengan standar kebutuhan tenaga yang ditentukan oleh rumah sakit.

Salah satu upaya untuk menanggulangi masalah kekurangan tenaga adalah mencoba menarik pegawai baru dengan memperbaiki kondisi lingkungan pekerjaan rumah sakit, menaikkan kompensasi, dan memperhitungkan beban kerja yang dibutuhkan tenaga di rumah sakit/ sarana pelayanan yang bersangkutan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penyajian dan pembahasan data penelitian sebelumnya di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Efektivitas pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum I Lagaligo ditinjau dari aspek disiplin petugas berada pada kategori cukup yakni 49 (63,6%), dimana petugas selalu tepat waktu, melakukan pemeriksaan dan pengawasan, petugas mudah dihubungi bila diperlukan oleh pasien.
2. Efektivitas pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum I Lagaligo ditinjau dari aspek etika petugas berada pada kategori cukup yakni 59 (76,6%), dimana petugas selalu menjaga hubungan baik dengan pasien melalui komunikasi yang baik, sikap keramahan dan sopan dalam memberikan pelayanan.
3. Efektivitas pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum I Lagaligo ditinjau dari aspek jumlah petugas berada pada kategori cukup yakni 46 (59,7%), dimana jumlah petugas yang memberikan pelayanan telah sebanding dengan pasien yang dirawat

SARAN

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya di atas maka saran yang diajukan pada penelitian adalah :

1. Pihak manajerial dalam hal ini pihak rumah sakit sebagai pengambil kebijakan diharapkan lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan, , meskipun disiplin, etika serta jumlah petugas lebih dominan pada kategori cukup maka pelayanan yang diberikan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
2. Rumah sakit kiranya memfasilitasi dan memberikan kesempatan bagi peningkatan sumber daya petugas dengan meningkatkan

jenjang pendidikan petugas dan secara berkala melakukan pelatihan-pelatihan dalam rangka menunjang pelayanan yang lebih efektif

REFERENSI

- Aditama, Tjandra Yoga, 2000, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Azwar Azrul, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Penerbit Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Depkes RI 2004, *Rencana Pembangunan Kesehatan 2005-2009*. Jakarta
- Depkes RI, 2006, *Profil Kesehatan Indonesia 2004*, Jakarta
- Djoko Widjono, 1999 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol 2 Airlangga University Press, cetakan kedua, Surabaya.
- Edi Sumarwanto, 2002, *Standar Perilaku sebagai Upaya peningkatan efektivitas pelayanan*, (online), diakses 13 Juli 2008
- Ellen, 2006 *Efektifitas pelayanan Rumah Sakit pada bagian rawat inap di Rumah Sakit Umum Hikmah Makassar*, STIK Tamalatea
- Hasibuan, Malayu S.P. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV Haji Masagung, Jakarta
- Indar, 2004, *Materi Kuliah Etika dan Kode Etik Kesehatan*, FKM, Unhas
- Isran, 2002, *Tinjauan Tentang Efektifitas Pelayanan Rumah Sakit pada bagian rawat inap di RSUD Kendari*, FKM Unhas
- Lameshow. Stenly, 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, UGM, Yogyakarta
- Lubis dan Husein, 1999, *Teori Organisasi (suatu pendekatan makro)*, Pusat Antar Universitas Indonesia, Jakarta
- M. Fauzi, 2007, *Efektifitas dan Efisiensi*, (online), diakses 26 Mei 2008
- Merry Christin Kaose, 2006, *Persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan pada bagian rawat inap di RSUD Sinar Kasih GKST Tentena*, STIK Tamalatea.
- Muninjaya, A.A.Gde, 2004. *Manajemen Kesehatan-Edisi 2*, EGC, Jakarta
- Norma, 2002, *Efektifitas pelayanan Rumah Sakit pada bagian internal di RSUD Prof. Dr. HM Anwaqr Makatutu Kab.Bantaeng* STIK Tamalatea
- Notoadmojo Soekidjo, 2002, *Metode Penelitian Kesehatan*, edisi revisi, Penerbit PT. Aneka Cipta, Jakarta
- Paluturi, Sukri, 2004, *Materi Kuliah ekonomi Kesehatan*, FKM, Unhas.

- Pohan, Imbalo S. 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Purtika Yetty, 2002, *Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat*, (online), diakses 26 Mei 2008
- Rumah Sakit Umum Salewangang Maros, 2006, *Profil Rumah Sakit Umum Salewangang Maros*, Maros.
- Sardjito, 2001, *Etika Perawat dalam Pelayanan Keperawatan*, (online), diakses 13 Juli 2008
- Sasterohadiwiro, Siswanto. B, 2002, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Bumi Aksara
- Siagian, Sondang, P, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara
- Soejitno, Soedarmono, dkk, 2002, *Reformasi Perumasakitan Indonesia*, PT Grasindo, Anggota IKAPI, Jakarta
- Sugiono, 2005, *Metode penelitian administrasi*, Edisi ke 13, Alfabeta, Bandung.
- Supari Siti Fadillah, 2006, *Kebijakan arah pembangunan Rumah Sakit di Indonesia*, (online), diakses 26 Mei 2010
- Zamli, 2005, *Efektifitas pelayanan Rumah Sakit pada bagian rawat inap di RSUD kota Bau-bau*, STIK Tamalatea.