

ANALISIS KINERJA TENAGA MEDIS PUSKESMAS KECAMATAN KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR

Oleh:

Mitriadi Saputra

(mitri_ngehee@yahoo.co.id)

Pembimbing: Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi - Prodi Administrasi Publik - Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 -
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Performance Medical is to provide nursing services to individuals, families, groups or communities according diagnose problems that occur from a problem that is both simple to complex.

Kampar District Government strongly supports the health program. In this study discusses the performance of medical personnel in the northern Kampar district health centers. Still the complaints of patients with medical personnel were slow, doctors were minimal, doctors often do not exist in the clinic during working hours make less than the maximum performance of medical personnel. The problem in this research is how the performance of medical personnel northern Kampar district health centers, the factors that hinder the performance of medical personnel northern Kampar district health centers. For the purpose of this study to determine and analyze the performance of medical personnel in Kampar District Health Clinics North, to identify and analyze the factors that hinder the performance of medical personnel in Kampar District Health Clinics North.

This study uses the theory of Anwar Prabu Mangkunegara to know how the quality, quantity, duties and responsibilities of the performance of medical personnel in the northern Kampar district health centers. Type of this research is qualitative descriptive method which uses a sampling technique with snowball sampling. Informants in this study is the northern Kampar district health clinic, medical personnel and the public or patients.

Performance of medical personnel in health centers North Kampar not maximum , based on the results of interviews that researchers do to patients , residents , and family parties . Based on the indicators put forward by Anwar King Mangkunegara in the category of quality and quality of North Kampar district health centers are still not yet been reached . While the category of responsibility and execution of tasks northern Kampar district health center has been reached . Then the overall performance of the medical tenaga North Kampar district health centers is not maximized because there are still shortcomings and does not run pursuant to the Standard Operational Procedures (SOP) has been determined.

Keywords: Performance, Medical Personnel

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah. Pelayanan publik berbentuk pelayanan publik maupun pelayanan jasa. Khususnya bagi pemerintah Kabupaten Kampar yang sangat mendukung dalam program kesehatan. Hal ini telah termasuk dalam Program Lima Pilar Bupati Kampar. Salah satu Program Lima pilar Kabupaten Kampar pada Pilar keempat yaitu, Mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih baik terhadap masyarakat kurang mampu, dengan melengkapi sarana dan prasarana kesehatan.

Perubahan dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”. Seperti diatur dalam UUD 1945 Pasal 28 H dan UU No.23 tahun 1992 tentang kesehatan.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak

dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini.

Baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Untuk melaksanakan pelayanan kesehatan oleh para tenaga medis, puskesmas kecamatan Kampar Utara memiliki Standar Operasional Prosedur sebagai berikut :

Standar Operasional Prosedur (SOP) Puskesmas Kecamatan Kampar Utara dalam pelayanan Pasien Darurat dan Gawat Darurat :

1. Pasien dijemput dari teras depan puskesmas oleh petugas / perawat.
2. Pasien ditempatkan diruang pelayanan sesuai dengan kasus penyakit dan tingkat kegawatan.
3. Bila ada keluarga pasien, maka keluarga dianjurkan untuk mendaftar di bagian pendaftaran/ registrasi.
4. Dokter dan perawat segera melakukan pemeriksaan dan penanganan terhadap pasien sesuai dengan penyakit pasien.
5. Dokter melakukan tindakan medis dan memberikan instruksi pengobatan yang ditulis dalam intruksi pengobatan.
6. Perawat / tenaga medis mencatat semua tindakan dan pengobatan serta perubahan kondisi pasien.
7. Setelah dilakukan tindakan pengobatan dan perawatan di puskesmas kecamatan Kampar Utara untuk selanjutnya :
 - a) Pasien dipulangkan
 - b) Pasien dirujuk
 - c) Pasien meninggal
8. Setelah selesai, semua hasil kegiatan dicatat dalam buku registrasi pasien puskesmas kecamatan Kampar Utara.

Kinerja pegawai atau tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Kampar Utara ini masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena adanya beberapa fenomena yang masih dilihat yaitu :

1. Masih adanya keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya tenaga medis Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan maupun dalam keadaan darurat.
2. Dengan tenaga dokter yang minim, dokter sering tidak ada di puskesmas saat jam kerja. Padahal dalam situasi darurat kinerja para dokter sangat dibutuhkan.
3. Lamanya tenaga medis dalam penanganan pasien, padahal kuantitas tenaga medis diperlukan dalam kondisi darurat.

Berdasarkan keterangan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul "*Analisis Kinerja Tenaga Medis Di Puskesmas Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar*".

I.2 Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Bagaimana Kinerja tenaga medis Puskesmas di Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar ?
2. Faktor apa saja yang menghambat kinerja tenaga medis di puskesmas Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar ?

I.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, tujuan penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat kinerja tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini mengarah kepada aspek berikut :

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi khususnya dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu kinerja pegawai.

2. Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan kepada pelayan publik dalam hal ini bagi pihak manajemen organisasi publik atau perusahaan tentang pandangan masyarakat terhadap kinerja pelayanan selama ini sehingga pelayan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat

1.5. KONSEP TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Prof. Dr. Veithzal Rivai, M.B.A (2003:1) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi – segi perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Proses ini terdapat dalam fungsi / bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian.

Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia .

R. Wayne Mondy (2003:4), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan – tujuan organisasi tertentu.

B. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Hakikatnya Manajemen Sumber Daya Manusia sangat berbeda dibandingkan manajemen sumber daya alam, dimana Manajemen Sumber Daya Manusia sangat ditentukan oleh sifat sumber daya manusia itu sendiri yang selalu berkembang (dinamis) baik jumlah maupun mutunya. Sedangkan sumber daya alam absolutnya tidak berkembang.

C. Pengertian Manajemen Kinerja

Kata Manajemen Kinerja merupakan penggabungan dari kata manajemen dan kinerja. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur.

Menurut George R Terry (2003) dalam bukunya *Principles of Management*, Manajemen merupakan suatu proses yang menggunakan metode ilmu dan seni untuk menerapkan fungsi-fungsi perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumber daya/faktor produksi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan lebih dahulu, secara efektif dan efisien.

Dari beberapa definisi manajemen yang diberikan oleh para ahli, dapat disimpulkan manajemen mencakup tiga aspek, yaitu:

- a. Pertama : manajemen sebagai proses
- b. Kedua : adanya tujuan yang telah ditetapkan
- c. Ketiga : mencapai tujuan secara efektif dan efisien

D. Prinsip Dasar Manajemen Kinerja

Terdapat 10 prinsip dasar manajemen kinerja yang dapat menjadi pondasi yang kuat bagi kinerja organisasi.

1. Menghargai Kejujuran
2. Memberikan Pelayanan
3. Tanggung jawab
4. Dirasakan seperti bermain
5. Adanya perasaan kasihan
6. Adanya perumusan tujuan
7. Terdapat konsensus dan kerja sama
8. Sifatnya berkelanjutan
9. Terjadi komunikasi dua arah
10. Mendapatkan umpan balik

E. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan. Pelayanan kesehatan

merupakan salah satu bagian dari bentuk pelayanan publik. (Sabela, Robi, dan Tuti Khairani. (2014): 14)

Kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan (Mathis dan Jackson, 2006:278).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Harsey dan Blanchard dalam Rivai dan Basri, 2005:15).

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, Membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi (Wibowo, 2010:48).

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. (Amstrong dan Baron dalam wibowo, 2010:7)

Kinerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*Motivation*) dan kesempatan (*Opportunity*), yaitu artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan. (Robbins dalam Rivai dan Basri, 2005:14)

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Suyadi Prawirosentono, 2008:213).

Pengertian kinerja diartikan oleh beberapa ahli lainnya yang dikutip oleh Rivai dan Basri (2005:14) dalam bukunya yang berjudul *Performance Appraisal Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*.

Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. (Stolovich dan Keeps dalam Rivai dan Basri, 2005:14).

Kinerja merujuk kepada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan. (Casio dalam Rivai dan Basri, 2005:15).

Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. (Donnelly, Gibson dan Ivancevich dalam Rivai dan Basri, 2005:15).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. (Rivai dan Basri, 2005:14).

Adapun hal yang mempengaruhi motivasi dalam hubungan peningkatan kinerja sesuai dengan *grand teory* Porter dan Lowler dalam Robbins (2006:243).

Pengertian Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut :

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

F. Indikator Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

1.6. KONSEP OPERASIONAL

Agar lebih memudahkan untuk memahami penelitian dan menghilangkan kekeliruan definisi tentang beberapa konsep maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasionalnya, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang tenaga medis mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama tenaga medis bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap tenaga medis itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh tenaga medis mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan

sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Pada penelitian ini, penulis mencoba membuat sebuah deskriptif mengenai analisis kinerja tenaga medis di Puskesmas Kampar Utara.

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Desa Sawah Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar. Desa Sawah ini juga sekaligus menjadi ibu kota Kecamatan Kampar Utara. Dimana ruang lingkup kerja puskesmas Kampar Utara ini sangat luas yang mencakup 8 desa.

3. Informan penelitian

Dalam proses pengumpulan informasi, Yang menjadi sumber informan dalam kegiatan penelitian ini adalah Kepala Puskesmas sebagai informan kunci, dan kemudian informan berikutnya ialah, pegawai puskesmas serta dari masyarakat itu sendiri.

1.7 METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berintraksi dengan mereka serta berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.

Metode deskriptif adalah metode dalam meneliti suatu kelompok manusia suatu obyek suatu kondisi suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif ini untuk membuat deskriptif atau gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, serta

4. Sumber data

a. Data Primer

Peneliti menggunakan wawancara untuk mendapatkan informasi langsung tentang bagaimana kinerja di puskesmas Desa Sawah Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar, informan yang diambil bersumber dari:

- 1) Kepala Puskesmas Kampar Utara, sebagai sumber utama dalam mendapatkan informasi tentang bagaimana kinerja para tenaga medisnya dalam melayani masyarakat, serta faktor penghambat dalam proses kinerja.
- 2) Beberapa pegawai puskesmas itu sendiri, sebagai sumber hal apa saja yang menghambat kinerja dalam melakukan

pelayanan yang baik kepada masyarakat

- 3) Beberapa Dari Masyarakat, sebagai sumber seperti apa penilaiannya terhadap pelayanan di puskesmas Kampar Utara.

b. Data Sekunder

Sumber data ini dapat diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, dan terdokumentasi seperti:

- a) Buku-buku tentang Manajemen Sumber Daya Manusia
- b) Internet dan jurnal
- c) Koran dan surat kabar
- d) Sumber lainnya yang relevan dengan penelitian

5. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara (*interview*)

Adapun dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan yaitu tentang Bagaimana kinerja para tenaga medis Puskesmas Kampar Utara dalam melayani masyarakat.

b. Observasi

Adapun yang di observasi dalam rencana penelitian ini yaitu di Puskesmas Kampar Utara. Yang dilakukan ditempat:

- 1) Kepala Puskesmas Kampar Utara, bertujuan untuk menemukan data tentang segala proses kinerja serta informasi dalam manajemen Puskesmas Kampar Utara.
- 2) Pegawai Puskesmas Kampar Utara, bertujuan untuk mengetahui hal apa yang menghambat proses kinerja dalam melayani masyarakat.
- 3) Masyarakat yang berobat dipuskesmas, bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan tenaga medis puskesmas dalam melayani

pasien yang berobat di puskesmas Kecamatan Kampar utara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, serta foto-foto.

6. Teknik analisis data

Analisis data yang digunakan adalah analisis yang bersifat penalaran mengenai fenomena-fenomena yang akan diteliti, setelah data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara kemudian penulis menganalisis data secara deskriptif. Analisis dalam penelitian ini digunakan prinsip analisis kualitatif, dimana metode ini menunjukkan pada prosedur riset yang menghasilkan kualitatif, yaitu diuraikan dalam bentuk kalimat kemudian ditarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja tenaga medis di puskesmas Kecamatan Kampar Utara

Kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian dari bentuk pelayanan publik. (Sabela, Robi, dan Tuti Khairani (2014)

Khusus di Kabupaten Kampar masalah kesehatan telah masuk dalam program Lima Pilar Kabupaten Kampar yaitu pada poin ke empat yaitu Mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih baik terhadap masyarakat kurang mampu, dengan melengkapi sarana

dan prasarana kesehatan. Karena setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh hidup sehat dan wilayah tempat tinggal yang sehat sesuai dengan UUD 1945 Pasal 28H.

Salah satu fasilitas kesehatan yang berada disebuah kecamatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Puskesmas yang ada di Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar ini adalah salah satu dari 29 puskesmas yang berada di Kabupaten Kampar yang menjadi puskesmas harapan masyarakat Kampar Utara untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik.

2. Alur Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kampar Utara

Jika berkunjung ke pusat pelayanan kesehatan masyarakat (puskesmas) Kampar Utara, tentu ada perbedaan alur pelayanan yang harus diikuti, khususnya antara puskesmas rawat jalan dan puskesmas rawat inap (perawatan). Perbedaan utama alur pelayanan tergantung pada kasus yang bersifat darurat (emergency) seperti: serangan penyakit akut, kecelakaan lalulintas.

Kondisi seperti ini kemungkinan tidak mengikuti alur baku, bisa langsung menuju ruang gawat darurat atau ruang tindakan yang terdapat di puskesmas. Bila keadaannya normal dan wajar saja, maka pengunjung puskesmas Kampar Utara harus mengikuti prosedur alur pelayanan standar rawat jalan, seperti paparan ringkas berikut ini.

1. Mendaftarkan Identitas Pasien Di Ruang Loker/Kartu Pengunjung harus mendaftarkan diri di loket/kartu agar

tercatat dalam kartu kunjungan pasien, Adapun proses administrasi yang harus dilengkapi pasien untuk pendaftaran masuk UGD atau berobat ke puskesmas adalah :

1. Membawa kartu Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) jika ada.
2. Menunjukkan kartu Jamkesda jika ada.
3. Menunjukkan kartu Asuransi Kesehatan (ASKES) jika ada.
4. Jika tidak memiliki salah satu yang diatas, pasien boleh menunjukkan data diri berupa KTP atau KK (Kartu Keluarga)

2. Menunggu Giliran Panggilan Di Ruang Tunggu

Pasien akan menunggu diruang tunggu puskesmas Kampar Utara, menanti giliran panggilan pelayanan yang diperlukan. Jika tidak ada antrean pasien langsung menuju ruang periksa.

3. Menuju Ruang Periksa Pelayanan Rawat Jalan

Setelah mendapatkan giliran dipanggil oleh petugas, pasien diarahkan langsung menuju tempat pemeriksaan dokter (poli umum atau poli lainnya) sesuai keluhan yang dialami oleh pasien. Jika pasien harus dirujuk maka pihak puskesmas akan memberikan surat rujukan ke RSUD Bangkinang.

4. Mengambil Resep Obat Di Ruang Apotek

Pasien yang telah mendapatkan resep obat, setelah diperiksa dokter, dimohon menunggu dengan sabar, pelayanan obat yang bisa ditebus langsung di ruangan apotek puskesmas Kampar Utara.

5. Pasien pulang atau dirujuk

Pasien yang telah mendapatkan pelayanan dari tenaga medis Kampar Utara, jika pasien tidak dirujuk maka pasien bisa pulang dan meninggalkan puskesmas. Bagi pasien yang dirujuk akan mendapat tindakan lebih lanjut dimana pihak puskesmas Kampar Utara langsung mengantarkan pasien ke RSUD Bangkinang.

Tahap penanganan kasus selanjutnya melalui mekanisme pelayanan rujukan menuju pusat layanan lanjutan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Biasanya alur pelayanan pasien terdapat dan terpasang juga di setiap unit ruangan puskesmas.

Para pengunjung bisa membaca dan menanyakan lebih lanjut kepada petugas puskesmas Kampar utara. Pola alur pelayanan standar puskesmas rawat jalan ini, biasanya dikembangkan sesuai dengan kondisi pelayanan setiap puskesmas, agar para pengunjung bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan SOP alur pelayanan puskesmas Kecamatan Kampar Utara dapat digambarkan tata cara dari mulai pasien datang dan disambut oleh petugas medis kemudian keluarganya melakukan pendaftaran, sampai pasien mendapatkan penanganan dari pihak puskesmas.

3. Indikator Kinerja

Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh para tenaga medis di puskesmas Kampar Utara bisa diukur dengan indikator – indikator sebagai berikut:

1. Kualitas

Seberapa baik seorang tenaga medis dalam mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti kata karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan dan spesifiknya. (**Robi Sabela dan Tuti Khairani 2014 : 44**)

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pasien serta warga masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan terhadap pelayanan puskesmas.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas kerja berarti karyawan harus memiliki mind set, keterampilan, pengetahuan, dan niat baik untuk bekerja dengan berkualitas, rapi, bersih, teliti, dan indah.

Semakin baik seorang tenaga medis melakukan pekerjaannya maka tingkat pelayanan pada puskesmas Kampar Utara akan semakin baik dan begitu juga sebaliknya.

Kualitas pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan yang optimal. Pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas harus berkualitas sehingga pasien yang datang berobat ke puskesmas mendapatkan pelayanan yang prima.

Menerapkan standarisasi serta menjalankan SOP yang baik adalah salah satu upaya dari pihak puskesmas untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Serta kinerja para tenaga medis harus ditingkatkan demi maksimalnya pelayanan dari puskesmas Kampar Utara.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan seberapa lama seseorang medis bekerja dalam satu harinya, dan kuantitas dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap tenaga medis bahkan seberapa baik hasil pekerjaannya.

Kuantitas kerja berarti seorang tenaga medis harus berupaya dengan sekuat tenaga untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan target. Artinya, tenaga medis harus selalu menyiapkan kondisi tubuh yang kuat dan sehat; kondisi perasaan dan emosi yang penuh semangat; kondisi pikiran yang jernih, tenang, dan kreatif.

Kecepatan kerja tenaga medis di puskesmas Kampar Utara memang sangat dibutuhkan oleh pasien maupun keluarga pasien dalam menangani pasien dalam kondisi darurat sekalipun.

Hal ini juga tidak terlepas dari bagaimana hasil kerja dari tenaga medis puskesmas Kampar Utara ini. Apakah pasien dan

keluarganya merasa puas dengan kinerja tenaga medis dalam melayani pasien atau tidak.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kinerja tenaga medis akan baik jika peralatan yang digunakan juga lengkap dan dalam kondisi yang baik.

Puskesmas Kampar Utara sebagai penyedia pelayanan kesehatan bagi masyarakat, seharusnya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai dengan SOP puskesmas, bukan memberikan pelayanan yang jauh dari SOP. Daya tanggap dan kecepatan tenaga medis dalam menangani pasien sangat diharapkan. Apalagi bupati Kampar telah menerapkan peraturan bahwa seluruh puskesmas yang ada di kabupaten Kampar buka selama 24 jam.

4. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas ini merupakan seberapa jauh tenaga medis mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Seorang tenaga medis yang mampu melakukan pekerjaan dengan akurat akan menambah nilai positif masyarakat tentang puskesmas, nilai positif ini juga yang akan menambah kepuasan masyarakat yang berobat di puskesmas karena mendapatkan pelayanan yang prima dari tenaga medis.

Semakin tinggi kinerja pelayanan tenaga medis puskesmas Kampar Utara akan memberikan nilai plus bagi puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Pihak puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik

yang diberikan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Keluhan dari para pasien dan masyarakat yang berobat ke puskesmas akan lebih baik dijadikan sebagai masukan bagi pihak puskesmas untuk melakukan perubahan dan meningkatkan kinerja para tenaga medis. Hal ini tidak terlepas dari kebijakan dari pimpinan puskesmas kecamatan Kampar Utara untuk membina dan memberikan motivasi dan dorongan para tenaga medisnya dalam melaksanakan tugas.

5. Tanggung Jawab

Dalam ruang lingkup pekerjaan tentu memiliki aturan yang berbeda antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya. Selain itu, tanggung jawab antara yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda sesuai bidang kerja yang dibebankan kepadanya.

Ada yang memilili tanggung jawab sebagai pimpinan dan ada pula sebagai bawahan, semuanya itu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ruang lingkup pekerjaannya.

Penerapannya tanggung jawab biasanya tertuang dalam uraian tugas atau job description. Semua tugas, dan tanggung jawab telah diuraikan secara terperinci, tujuannya tentu agar memudahkan dalam hal pemahaman dalam bidang pekerjaannya.

Selain uraian tugas, penerapan Tanggung Jawab dalam ruang lingkup pekerjaan juga dituangkan dalam aturan-aturan lain seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Standar Operasional Manajemen (SOM).

Penerapan tanggung jawab ini dimaksudkan pula untuk menghindari kesenjangan diantara para karyawan. Kesenjangan ini merupakan garis pemisah antara tanggung jawab dan konsekuensi yang harus diterima oleh setiap karyawan.

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban tenaga medis untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh puskesmas.

Puskesmas Kampar Utara sebagai salah satu bidang yang bersifat melayani publik sudah pasti mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap pasien dan masyarakat yang berobat di puskesmas Kampar Utara.

Dalam menangani pasien tanggung jawab yang besar sudah pasti ada pada setiap individu para tenaga medis pukesmas Kampar Utara, jika seorang tenaga medis tidak bertanggung jawab terhadap pasien nya maka bisa saja seorang pasien salah dalam penanganan, yang berakibat buruk kepada pasien bahkan yang berakibat fatal sekalipun yang menyebabkan kematian.

Di puskesmas Kampar Utara telah berusaha untuk melakukan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan kepada masing – masing para tenaga medis yang sesuai pada keahliannya. Supaya tidak terjadi hal – hal buruk pada pasien dalam penanganan medis.

Faktor Yang Menghambat Kinerja Tenaga Medis Puskesmas Kecamatan Kampar Utara

Puskesmas Kampar Utaraharus mampu mengukur setiap

kinerja para pegawai puskesmas khususnya para tenaga medis, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah target puskesmas dapat dicapai atau tidak.

Kinerja kerja seorang pegawai dan tenaga medis tidak selalu berada dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal.

Berikut adalah faktor penghambat kinerja tenaga medis puskesmas kecamatan Kampar Utara :

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang menunjang seorang tenaga medis atau pegawai puskesmas Kampar Utara untuk melakukan aktifitas kerjanya dengan baik dan apabila puskesmas Kampar Utara tidak memiliki fasilitas yang tidak memadai, tentu saja hal ini akan menurunkan kinerja dari tenaga medis puskesmas.

Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh pihak puskesmas Kampar Utara untuk melayani setiap pasien sesuai SOP pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data yang penulis dapat bahwa ambulance yang digunakan untuk membawa pasien yang dirujuk ke RSUD Bangkinang dalam kondisi yang kurang baik. Padahal ambulance merupakan salah satu hal yang cukup vital jika ada pasien dalam kondisi darurat yang ingin dirujuk ke RSUD.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aspek penting untuk mengukur seberapa baik pelayanan

yang diberikan kepada pasien, dalam hal ini tentu saja para tenaga medis yang dimiliki oleh pihak puskesmas Kampar Utara.

Berdasarkan data yang penulis terima yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, puskesmas Kampar Utara tidak memiliki Master Kesehatan, tenaga medis berjumlah 29 orang, dan pegawai administrasi berjumlah 9 orang.

Dengan jumlah tenaga medis yang minim maka akan berdampak pada pelayanan yang kurang prima dari puskesmas Kampar utara.

Selain itu kesadaran dan kedisiplinan setiap para tenaga medis maupun pegawai lainnya sangat diperlukan, demi tercapainya pelayanan yang prima terhadap pasien yang datang. Sering kali terdapat dokter yang tidak berada ditempat saat jam kerja.

3. Ketegasan Pemimpin

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi ketegasan dan kedisiplinan dari pemimpin merupakan salah satu faktor penting untuk menghasilkan kinerja terbaik bagi para bawahannya.

Khususnya di puskesmas Kampar Utara ketegasan dan kedisiplinan dari kepala puskesmas agar para tenaga medisnya bekerja dengan optimal, baik dari segi kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Ketegasan dari kepala puskesmas dalam menghukum dan menindak para tenaga medis yang tidak menuruti aturan sesuai dengan sanksi yang telah ditetapkan. Dengan harapan, ketegasan dari kepala puskesmas dapat membentuk tingkah laku serta meningkatkan kedisiplinan bagi para tenaga medis maupun

pegawai puskesmas menjadi lebih baik dalam menjalankan pekerjaannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja para tenaga medis di puskesmas Kampar Utara belum maksimal, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pasien, warga, maupun pihak keluarga.

Berdasarkan indikator yang di kemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara pada kategori kualitas dan kualitas puskesmas kecamatan Kampar Utara masih belum tercapai. Sedangkan pada kategori tanggung jawab dan pelaksanaan tugas puskesmas kecamatan Kampar Utara sudah tercapai.

Maka secara keseluruhan kinerja para tenaga medis puskesmas kecamatan Kampar Utara belum maksimal karena masih terdapat kekurangan dan tidak berjalan sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga medis di puskesmas kecamatan Kampar Utara adalah Kurangnya kesadaran pihak penyelenggara pelayanan khususnya bagi tenaga medis puskesmas kecamatan Kampar Utara dalam menjalankan tugas, Kedisiplinan para tenaga medis dalam menjalankan tugas, serta masih terbatasnya Sarana dan prasarana di puskesmas kecamatan Kampar Utara, dimana semakin lengkap sarana

dan prasarana yang dimiliki maka akan semakin baik kinerja para tenaga medis dalam melayani pasien.

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis kinerja tenaga medis di puskesmas kecamatan Kampar utara, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Agar kinerja tenaga medis dapat berjalan sesuai dengan SOP maka pimpinan puskesmas harus lebih tegas terhadap para tenaga medisnya yang masih belum mampu melaksanakan tugas sesuai dengan SOP, serta meningkatkan kedisiplinan terhadap para tenaga medis yang lalai dalam menjalankan SOP puskesmas.
2. Melengkapi sarana dan prasarana dalam menunjang para tenaga medis dalam bekerja
3. Diharapkan agar seluruh masyarakat kecamatan Kampar Utara ikut berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan puskesmas kecamatan Kampar Utara secara keseluruhan, dalam hal ini saran dari masyarakat sangat dibutuhkan demi tercapainya pelayanan yang maksimal dari pihak puskesmas kecamatan Kampar Utara secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael. 2004. Performance Management. Yogyakarta*
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. Manajemen Sumber Daya*

- Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Dharma, Agus. 1991, *Manajemen Prestasi Kerja*, Rajawali, Jakarta.
- Faustino Cordoso, Gomes. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Handoko TH., 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE
- John R. Schermerhorn, Jr, 2003, *Manajemen, edisi kelima*, Andi Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama Salemba Empat*, Jakarta
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta
- Sadili Samsudin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Pustaka Setia.
- Sedarmayanti dkk. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung.
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen SDM. Cet 16*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Terry, George R. 2000. *Principles of Management* Alih Bahasa Winardi. Penerbit Alumni, Bandung.
- UUD 1945 Pasal 28 H dan UU No.23 tahun 1992 tentang kesehatan.
- Veithzal Rivai & Ahmad Fawzi Mohd Basri. 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Veithzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Whitmore John. 1997. *Coaching For Performance (Seni Mengarahkan Untuk Mendongkrak Kinerja)*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Jurnal

- Sabela, Robi, dan Tuti Khairani. *Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kec. Bukit Batu Kab. Bengkalis*. "Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial Dan Politik. (2014)