

MANAJEMEN MUTU KUALITAS STAFF DAN MUTU STAFF RUMAH SAKIT GAMBIRAN KOTA KEDIRI

Reny Nugraheni*

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Teknologi dan Manajemen
Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri, Indonesia

reny.nugrahan.rn@gmail.com

Gerardin Ranind Kirana

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Teknologi dan Manajemen
Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri, Indonesia

ABSTRACT

The hospital is a health service institution that provides two types of services to the community, namely first health services and second administrative services. Staff service is a form of professional service which is an integral part of health services based on nursing knowledge and tips aimed at individuals, families, groups or communities, both healthy and sick. The general objective of this study is to analyze how the performance of staff and the quality of staff at Gambiran Hospital. This research uses descriptive research and uses a cross sectional approach. The data collection method used was a questionnaire with 4 rating scales (Lichert). The population that was used as the data source in this study was also used as the research sample, namely male and female staff at Gambiran Hospital, Kediri Regency with a total of 30 nurses. The results of 26 questions from 3 categories indicate that overall staff satisfaction is good. The conclusion of this study is that overall employee satisfaction at Gambiran Hospital in Kediri Regency is good in the categories of work motivation, work management and work environment.

Keywords: Hospital, Management, staff performance.

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pertama pelayanan kesehatan dan kedua pelayanan administrasi. Pelayanan staff merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang menjadi bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit. Tujuan umum dari penelitian yaitu untuk menganalisa bagaimana kinerja staff dan mutu staff dari rumah sakit gambiran. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan cross sectional. Metode pengumpulan data yang digunakan menggunakan

kuesioner dengan 4 skala penilaian (lichert). Populasi yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini sekaligus dijadikan sampel penelitian yaitu staff yang berjenis kelamin Laki laki dan perempuan di Rumah Sakit Gambiran Kabupaten Kediri sejumlah 30 perawat. Hasil penelitian dari 26 pertanyaan dari 3 kategori menunjukkan bahwa kepuasan kinerja staff secara keseluruhan sudah baik. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kepuasan kinerja staff dari Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kabupaten Kediri secara keseluruhan sudah baik dari kategori motivasi kerja, Manajemen kerja dan Lingkungan Kerja.

Kata Kunci : Rumah Sakit , Manajemen , kinerja staff.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang No. 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan fasilitas pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu ukuran keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM). Menurut Handoko (2011:4) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Ketersediaan SDM rumah sakit harus disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit berdasarkan tipe rumah sakit dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (UU No.44 tahun 2009). Rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang memiliki dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu yang pertama pelayanan kesehatan dan kedua pelayanan administrasi. Masyarakat pasti menginginkan suatu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Keinginan tersebut merupakan tujuan pelayanan kesehatan salah satunya terdapat di rumah sakit. Upaya untuk mencapai tujuan tersebut perlu dukungan dengan kualitas peralatan dan sumber daya manusia yang memadai. Rumah sakit bertugas untuk selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Pelayanan yang diberikan bermutu lebih baik, penanganan pasien lebih cepat, harga relatif murah dan bermanfaat.

Setiap pasien memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan optimal seperti yang tertera dalam UU RI No.36 tahun 2004 kesehatan dan rumah sakit bagian keempat tentang hak pasien pasal 32 yaitu, memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional,

memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi (UU RI No.36, 2004). Dalam pelaksanaan pelayanan di rumah sakit, produktivitas individu maupun kelompok sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi serta pelayanan publik merupakan beberapa variabel pendukung yang dapat terpenuhinya persoalan dalam kepuasan kerja. Kepuasan kerja dalam suatu pekerjaan ialah kepuasan yang dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaiannya, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja akan memilih untuk lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa atau upah yang ia dapatkan dari pekerjaan tersebut. Dalam pelaksanaan pelayanan di rumah sakit produktivitas individu maupun kelompok sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersiapkan oleh konsumen mengkonsumsi barang atau jasa. Faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan merupakan produktif atau tidaknya karyawan tersebut. Departemen personalia atau manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini dapat berpengaruh dalam tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya. Tujuan yang ingin dicapai didalam penelitian ini ialah untuk mengetahui Penilaian Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Gambiran Kota Kediri karena Pelayanan menjadi dorongan untuk mencapai tujuan dalam pembangunan bidang kesehatan yang didukung oleh beberapa faktor, baik dari fasilitas maupun kualitas dan kuantitas (SDM) yang ada di rumah sakit.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Desain atau rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional yaitu penelitian yang pengukuran atau observasi variabelnya hanya dilakukan satu kali, pada saat itu saja. Dalam jenis observasi yaitu untuk mengetahui penilaian kinerja Staff pada Rumah Sakit Gambiran Kabupaten Kediri.

Populasi adalah keseluruhan objek atau subyek yang diteliti dengan kualitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Staff yang berjenis kelamin Laki laki dan perempuan di Rumah Sakit Gambiran Kabupaten Kediri sejumlah 30 staff.

Sampel merupakan karakteristik yang mewakili populasi yang akan digunakan untuk penelitian. Besar sampel ditentukan dengan rumus slovin yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(d)^2} \\ &= \frac{30}{1+30(0,1)^2} \\ &= \frac{30}{1+30(0,01)} \\ &= \frac{30}{1+0,30} \\ &= \frac{30}{1+0,3} \\ &= \frac{30}{1,3} \\ &= 23 \end{aligned}$$

Keterangan sampel :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Nilai presisi atau $sig = 0,1$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Accidental Sampling, sedangkan variabel pada penelitian ini adalah kinerja staff Rumah Sakit Gambiran Kabupaten Kediri dengan indikator motivasi kerja, manajemen kerja, dan Lingkungan Kerja. Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang diamati dan kemudian digunakan untuk pengumpulan data. Variabel yang diamati adalah Penilaian Kinerja Staff Rumah Sakit Gambiran Kabupaten Kediri menggunakan kuisioner dalam bentuk Google Formulir dengan jumlah 26 pertanyaan - pertanyaan yang sudah baku.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tabel 1, rentang umur staff di Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri yang terlibat dalam penelitian ini antara umur 26 tahun sampai 50 tahun. Paling banyak staff yang ada disini berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 staff (76,7%), sedangkan laki-laki sebanyak 7 staff (23,3%).

Tabel 1. Karakteristik Staff RS Gambiran Kota Kediri

Karakteristik	Deskripsi	Frekuensi	Presentase
Umur	26-35	21	70%
	36-45	8	26,7%
	>45	1	3,3%
Jenis Kelamin	Laki-laki	7	23,3%
	Perempuan	23	76,7%

Hasil penelitian kinerja staff RS Gambiran berdasarkan kepuasan kerja yang mencakup 26 pernyataan.

Hasil penelitian kinerja staff RS Gambiran dipaparkan dibawah ini mencakup 26 pernyataan dengan tiga kategori yaitu : Motivasi Kerja, Manajemen Kerja, Lingkungan Kerja.

Kemudian menentukan kategori untuk keputusan atas jawaban dari setiap responden, dengan menggunakan perhitungan dibawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Kategori} &= \frac{\text{Skor Maksimal} + \text{Skor Minimal}}{2} \\ &= \frac{(4 \times 9) + (1 \times 9)}{2} \\ &= 22,5 \end{aligned}$$

Keterangan : < 22,5 (*Buruk*)

> 22,5 (*Baik*)

Tabel 2. Gambaran Kinerja Staff Berdasarkan Kategori Motivasi Kerja

No.	Kinerja Staff	N	%	Total
1	Sangat Baik	0	0	0
2	Baik	30	100	30
3	Kurang Baik	0	0	0
	Total	30	100	30

Dilihat dari tabel 2, dimana menunjukkan kinerja staff yang dilihat berdasarkan kategori motivasi kerja. Dimana secara keseluruhan kesimpulan jawabannya semua termasuk kedalam kategori Baik. Melihat data ini, dapat menunjukkan secara ringkas bahwa motivasi kerja yang dimiliki oleh staff dan yang diberikan oleh instant sudah baik.

Tabel 3. Gambaran Kinerja Staff Berdasarkan Kategori Manajemen Kerja

No.	Kinerja Staff	N	%	Total
1	Sangat Baik	0	0	0
2	Baik	30	100	30
3	Kurang Baik	0	0	0
	Total	30	100	30

Dilihat dari tabel 3, Dimana menunjukkan kinerja staff yang dilihat berdasarkan kategori manajemen kerja. Dimana kesimpulan secara keseluruhan semua termasuk kedalam kategori Baik. Melihat data pada tabel 2, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen kerja yang diterapkan instansi kepada para staff sudah baik dan dapat diterima.

Tabel 4. Gambaran Kinerja Staff Berdasarkan Kategori Lingkungan Kerja

No.	Kinerja Staff	N	%	Total
1	Sangat Baik	0	0	0
2	Baik	30	100	30
3	Kurang Baik	0	0	0
	Total	30	100	30

Dilihat dari tabel 4, menunjukkan kinerja staff yang dilihat berdasarkan kategori lingkungan kerja. Kesimpulan dari keseluruhan yang ada sudah termasuk kedalam kategori baik. Artinya data ini dapat kita lihat bahwa lingkungan kerja yang ada di instansi ini sangat nyaman bagi para staff, sehingga mereka baik jika dinilai secara kinerja.

PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil-hasil penelitian yang telah di dapat dan dibandingkan dengan kajian literatur, hasil-hasil penelitian terdahulu, pelayanan dan penelitian. Kepuasan kinerja rumasakit gambiran Kediri tergolong baik, hal ini didukung dengan jurnal yang menyebutkan bahwa Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan diluar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan

diterima dari hasil kerjanya, agar dia dapat membeli kebutuhan-kebutuhannya. Kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dimana kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Dengan kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Hasil penelitian tentang penilaian kinerja staff di RSUD Gambiran Kota Kediri melalui pengambilan sample didapatkan hasil bahwa sebagian staff yaitu sebanyak 30 responden sudah memenuhi kriteria penilaian kinerja dengan baik.

Penelitian ini menggunakan 30 kuesioner yang disebarluaskan kepada responden. Hasilnya membuktikan bahwa staff yang mendapatkan gaji dari rumah sakit sebanding dengan beban kerja yang dilakukan, maka staff tersebut termotivasi untuk bekerja dengan kinerja yang lebih baik dan akan menciptakan prestasi kerja sehingga kepuasan kerja akan semakin meningkat. Pemberian gaji terhadap karyawan yang adil dan layak dapat meningkatkan kepuasan kerja (Wolo, 2015).

Sebanyak 30 Responden (Staff Rumah Sakit) memiliki Hubungan kondisi lingkungan kerja dengan kepuasan kerja 75% menyatakan bahwa kondisi lingkungan tempat bekerja bagus dan hubungan antar rekan kerja juga terjalin sangat bagus, selalu memberikan antuan jika mengalami kesulitan, dan setelah dilihat persepsi mereka terhadap kepuasan kerja mereka menyatakan memiliki kepuasan kerja tinggi.

Hasil ini memperkuat pernyataan Kuswadi (2004) bahwa pemimpin harus senantiasa dapat merasakan apa yang dibutuhkan karyawan sehingga karyawan akan merasa puas. Peningkatan kepemimpinan, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan akan mampu juga meningkatkan kualitas pelayanan publik RSUD Gambiran Kota Kediri terdapat 74% karyawan rumah sakit merasa atasan mereka mendelagasikan tanggung jawab dengan baik, memberikan bimbingan kepada bawahan dan merasa adanya perhatian terhadap bawahan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa penilaian kinerja staff di Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri berdasarkan motivasi kerja, manajemen kerja, dan lingkungan kerja terbukti berkategori baik. Dapat disimpulkan bahwa adanya kinerja staff yang baik dipengaruhi oleh manajemen kerja yang diterapkan instansi kepada para staff sudah baik dan dapat diterima. Dengan baiknya kinerja staff

berpengaruh pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Gambiran. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja staff dapat dilakukan dengan memberikan reward kepada staff yang dapat mempertahankan kinerja dengan baik sehingga dapat memotivasi staff yang lain untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti. (2018). 267823685. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang, 2, 75–86.*
- Di, P., Rawat, R., Rsud, I., & Sawang, L. (2019). *PENDAHULUAN Sumber daya manusia karakteristik dan organisasi yang sangat dalam (UU . No 44 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan kesehatan tercantum dalam undang Tentang Rumah Sakit). Perawat merupakan sumber daya manusia yang penting berdirinya karena d. 8(6), 1–12.*
- Hartati, S., Handayani, L., & Solikhah, . (2013). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health), 5(1), 5–13.* <https://doi.org/10.12928/kesmas.v5i1.1020>
- Hayat, N. N. (2020). Hubungan Karakteristik Staf Dan Tim Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Tipe B Tahun 2015. *Human Care Journal, 5(1), 365.* <https://doi.org/10.32883/hcj.v5i1.686>
- Hospital, G., Dharma, B., & Surabaya, H. (n.d.). *Job Satisfaction, Employee Performance*. 2(2), 183–194.
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan, 46(4), 239–246.* <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Lilyana, N. P., & Setiawina, N. D. (2018). Analisis Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Di Kabupaten Jembrana. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 10, 2313.* <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i10.p05>
- Maimun, N., & Yelina, A. (2016). Kinerja Keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Komunitas, 3(2), 65–68.* <https://doi.org/10.25311/keskom.vol3.iss2.104>
- Maulana, M. A., & Tua, H. (2016). Kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis (studi kasus pelayanan pasien yang dirujuk ke RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru). *Jom Fisip, 3(2), 1–13.*
- Mona, S. (2021). Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu. *Sereal Untuk, 8(1), 51.*
- Mulyani, N., Hakim, L., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U.

- M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2021). *Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar*. 2(X).
- Nadila Damayanti, & Fajar Ariyanti. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Retensi Staf Rumah Sakit di Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2017 (Analisis Data Risnakes 2017). *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 35–43. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.107>
- Prayoga, D., Lailiyah, S., & Eka Sari, J. D. (2017). Analisis Kepuasan Karyawan Dan Akreditasi Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 2(2). <https://doi.org/10.31093/jraba.v2i2.45>
- Septiadi, H., Wahidi, K. R., & Anindita, R. (2020). Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi. *Journal of Hospital Management*, 3(1), 335–343.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Suparno, S., Roikhan, R., & Hamidah, N. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Dan Karyawan Dengan Metode Human Sigma Studi Kasus Di Pt Rsi Mabarrot Mwc Bungah Kabupaten Gresik. *Rekayasa*, 11(1), 31. <https://doi.org/10.21107/rekayasa.v11i1.4122>
- Terhadap, R. O. E., & Saham, H. (2019). *MANAJEMEN DAN BISNIS JURNAL* Issn : 2528 – 6668. 5, 1–12.
- Transaminase, S., & Urat, K. A. (2021). 1. *Pendahuluan*. 4(1), 65–72.
- Zakiah, N., Nurrizka, R. H., Nurdiantami, Y., & Hardy, F. R. (2020). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasional Perawat di Rumah Sakit Prikasih Jakarta. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 16(1), 55. <https://doi.org/10.24853/jkk.16.1.55-67>