

KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

Oleh : Putu Ariawan¹ dan I Nyoman Suprpta²

Abstraksi

Pelayanan kesehatan oleh petugas di Rumah Sakit merupakan suatu kegiatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Untuk itulah pegawai harus menunjukkan kinerja yang baik dan maksimal supaya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas supaya masyarakat dalam hal ini pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan keselamatan pasien.

Dalam penelitian ini, beberapa pokok permasalahan dapat dirumuskan yaitu : 1) bagaimanakah kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng ?;2) bagaimanakah kualitas pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Buleleng ?.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Buleleng. Pengambilan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilakukan secara sirkuler dimana analisis dilakukan sepanjang proses penelitian, dengan tahapan ;pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

Dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen, ditemukan fakta bahwa kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah sesuai dengan indikator kinerja pegawai yaitu : kualitas, kuantitas, efektifitas, ketepatan waktu, kemandirian, dan hubungan interpersonal. Dengan tercapainya indikator kinerja pegawai tersebut, maka pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian juga ditemukan fakta bahwa kualitas pelayanan IGD RSUD Kabupaten Buleleng mengacu pada tolok ukur yang disebut TERRA (*Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*). Dengan tolok ukur pelayanan seperti itu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai baik tenaga medis maupun non medis di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah mampu memuaskan masyarakat yang datang mencari layanan kesehatan.

Kata Kunci : Instalasi Gawat Darurat, kinerja pegawai, kualitas pelayanan.

¹ Staf RSUD Kabupaten Buleleng, Email aryawandesta@gmail.com

² Staf Pengajar Universitas Panji Sakti, Email nym.suprpta@unipas.ac.id

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan semakin hari semakin meningkat. Hal itu disebabkan karena semakin tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya arti kesehatan. Kesehatan adalah hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah bagian yang integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui perencanaan pembangunan kesehatan. Rumah Sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang menyangkut masyarakat umum sebagai pelayanan publik tidak luput dari norma, aturan, standar, dan ukuran yang harus dipenuhi agar dapat menjalankan pelayanan secara akuntabel, bisa dipertanggungjawabkan dan berkinerja tinggi.

RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Kabupaten Buleleng merupakan rumah sakit pemerintah yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng No. 60, tahun 2008. RSUD Kabupaten Buleleng mempunyai tugas pokok membantu tugas-tugas Bupati dalam bidang pelayanan kesehatan yang meliputi upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng merupakan rumah sakit rujukan di Bali Utara yang menyediakan berbagai pelayanan, baik pelayanan kesehatan maupun pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan kesehatan medik, pelayanan kesehatan penunjang medik, fisiotherapi dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan rawat inap. Dalam perkembangannya, RSUD Kabupaten Buleleng tidak hanya memberikan pelayanan yang bersifat kuratif, tapi juga pemulihan. Keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan dan pencegahan. Sedangkan pelayanan administrasi dilaksanakan untuk mendukung manajemen pelayanan (termasuk penyelesaian rekam medis pasien), administrasi manajemen termasuk manajemen keuangan baik pendapatan

maupun belanja untuk kebutuhan operasional RS. Atas dasar itu, pelayanan kesehatan di RS merupakan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan holistik.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng sebagai rumah sakit rujukan di daerah Bali utara, selalu berkomitmen dan mengupayakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit haruslah mengacu kepada kebutuhan masyarakat yang mencari layanan kesehatan, dengan tetap berpegang pada standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini haruslah selalu mengacu pada kualitas pelayanan berbasis TERRA yakni *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness*, dan *Assurance* (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2012), Suarnaya dan Suprpta (2021: 1).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian di rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit atau cedera. Penanganan kasus gawat darurat pada setiap rumah sakit khususnya pelayanan sering menjadi sorotan publik sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sering merasa terabaikan dan tidak jarang berakhir pada kematian. Banyaknya angka kematian yang disebabkan karena kecelakaan, ibu melahirkan, serangan jantung, dan banyak yang disebabkan karena suatu penyakit yang dimana kondisi kesehatannya perlu mendapat penanganan melalui upaya-upaya terarah dan profesional.

Kegagalan dalam penanganan kasus kegawat daruratan umumnya disebabkan karena keterlambatan rujukan, ibu hamil dengan resiko tinggi dan kurangnya sarana yang memadai. Pelayanan gawat darurat bertujuan untuk menyelamatkan kehidupan penderita, serta untuk mendapatkan pertolongan pertama dan bahkan pelayanan rawat jalan. Dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat tersebut, maka petugas IGD diharapkan dapat melakukan penanganan pasien dengan cepat dan tepat. IGD yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan yang memiliki jam operasional 24 jam yang memiliki fungsi untuk menerima, menstabilkan dan mengatur adanya pasien yang menunjukkan gejala yang bervariasi dan gawat darurat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, tidak terlepas dari sumberdaya manusia yang dimiliki. Sumberdaya manusia atau pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga administrasi. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berkualitas dan tentunya memuaskan masyarakat. Kinerja pegawai dan kualitas

pelayanan yang cepat, tepat dan benar akan sangat membantu terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang berikan kepada pasien dan keluarga pasien.

Permasalahan yang sering muncul di lapangan dan banyak menjadi keluhan dari masyarakat terkait kinerja pegawai dan kualitas pelayanan IGD RSUD Kabupaten Buleleng. Hal ini terungkap pada keluhan pasien yang langsung disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Buleleng. Masyarakat mengadukan jika pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) masih belum stabil, sehingga keluhan dari masyarakat tersebut mendapat sorotan dari kalangan legislatif. Pengaduan itupun lantas ditindak lanjuti oleh anggota komisi IV DPRD Kabupaten Buleleng yang dipimpin langsung oleh wakil ketua Komisi IV DPRD Buleleng, Luh Hesti Ranitasari pada tanggal 28 Nopember 2019. Serangkaian dengan hal tersebut dewan melaksanakan sidak di Instalasi Gawat Darurat dan di sela – sela sidak, Luh Hesti Ranitasari mengatakan sidak ini sengaja dilakukan untuk menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait buruknya pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Buleleng. Selain masalah diatas, adapun masalah yang muncul dari keluarga pasien, bahwa pelayanannya kurang cepat, waktu observasi terlalu lama, komunikasinya kurang jelas sehingga keluarga pasien merasa kebingungan baik itu saat pengambilan obatnya dimana dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kinerja pegawai di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng ?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng ?

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian diskriptif kualitatif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata. Arikunto (2010 : 12) mengemukakan bahwa, penelitian kualitatif tidak menggunakan angka-angka tetapi hanya menggunakan kata-kata. Sedangkan menurut Bungin (2012 : 32), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Selanjutnya yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum dan SDM RSUD Kabupaten Buleleng, Kepala IGD RSUD Kabupaten Buleleng, Kepala dan wakil kepala ruangan, dokter, perawat dan pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, serta pasien atau keluarga pasien yang datang ke IGD RSUD Kabupaten Buleleng. Informan tersebut ditunjuk secara *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah. Dalam artian, informan yang ditunjuk memiliki tujuan untuk dapat memberikan jawaban atas semua pertanyaan yang diajukan. Dalam hal ini jumlah informan tidak dibatasi, melainkan disesuaikan dengan tingkat kejenuhan data, dalam artian pengembangan informan dihentikan jika data yang terkumpul telah mampu memecahkan atau menjawab masalah penelitian secara tuntas.

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan serta hal-hal yang menjadi focus penelitian ini, maka jenis datanya adalah :

1. Data Primer, yakni sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual dan kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Silalahi, 2011 : 57). Data primer bisa didapat melalui survei dan metode observasi.
2. Data Sekunder, adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Silalahi, 2011 : 57). Data sekunder umumnya berupa bukti, dokumen, catatan, foto-foto kegiatan dan laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan melalui berbagai media maupun yang tidak dipublikasikan.

Sedangkan sumber datanya adalah :

1. Kata-kata dan tindakan yang didapatkan dari orang-orang yang bisa memberikan informasi dan pandangannya, yakni Kepala Bagian Umum dan SDM RSUD Kabupaten Buleleng, Kepala IGD RSUD Kabupaten Buleleng, Kepala dan wakil kepala ruangan, dokter, perawat dan pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, serta pasien atau keluarga pasien yang datang ke IGD RSUD Kabupaten Buleleng.
2. Tempat dan Peristiwa, yakni lokasi pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

3. Dokumen yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu setiap dokumen tertulis mengenai prosedur pelayanan dan tindakan kepada pasien, data registrasi pasien dan dokumen-dokumen lainnya.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian (Hendarso, 2010 : 170).

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja Pegawai di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng, yang meliputi : Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu, Efektifitas, Kemandirian, dan Hubungan inter personal.
2. Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, yang meliputi:
 - *Tangible* (berwujud)
 - *Empaty* (empati)
 - *Reliability* (kehandalan)
 - *Responsiveness* (ketanggapan)
 - *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Penelitian ini mengambil lokasi di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng, dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng. Lokasi ini dipilih karena sepanjang pengamatan peneliti belum pernah ada yang melakukan penelitian dengan topik yang sama sebelumnya, dan data-data yang diperlukan cukup tersedia.

Dalam pengumpulan data diupayakan diperolehnya data sebaik mungkin, setepat mungkin dengan teknik tertentu. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipakai adalah:

1. Teknik observasi, yaitu suatu cara yang ditempuh dalam mendapatkan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Adapun yang diamati adalah kinerja pegawai dan pelaksanaan pelayanan Instalasi Gawat Darurat di RSUD Kabupaten Buleleng. Dalam melakukan observasi, peneliti melengkapi diri dengan format atau blangko sebagai instrumen yang berisi item-item yang menjadi fokus penelitian (Arikunto, 2010 : 229).

2. Teknik Wawancara. Dalam hal ini wawancara dilakukan secara mendalam dan agar wawancara dapat berjalan dengan lancar maka perlu dipersiapkan pedoman wawancara yang disesuaikan dengan fokus penelitian. Pokok-pokok masalah tersebut dikembangkan dalam bentuk berbagai pertanyaan yang disesuaikan dengan karakteristik informan, sehingga wawancara dapat berlangsung dengan lancar. Adapun yang diwawancarai adalah :Kepala Bagian Umum dan SDM RSUD Kabupaten Buleleng, Kepala Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng, Kepala Ruangan, Wakil Kepala Ruangan, Perawat dan Pegawai yang bertugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, serta masyarakat yang mencari pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Buleleng.
3. Teknik Pemanfaatan Dokumen. Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan sumber-sumber berupa data-data dan catatan-catatan atau laporan-laporan yang relevan dan berkaitan dengan masalah penelitian.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif. Analisis ini dilakukan sepanjang berlangsungnya penelitian dan dilakukan secara terus menerus dari awal sampai akhir penelitian. Dalam melakukan kegiatan tersebut dilaksanakan berbagai tindakan tidak saja penggalian data yang intensif tetapi disertai dengan kategorisasi data, penyusunan proposisi yang kesemuanya itu mendasarkan diri pada perolehan data di lapangan, selain itu mengacu pada apa yang dikemukakan oleh Suparlan (2008 : 69) bahwa dalam interpretasi itu digunakan pendekatan *interpretative* kualitatif yakni penafsiran yang menggunakan pengetahuan, ide-ide, dan konsep-konsep yang ada pada pendidik dan tenaga kependidikan yang ditelaah.

Menurut Matthew Miles dan Huberman, (Sugiyono,2013 : 15-20) ada empat tahapan analisis data sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah direduksi

memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti mencari sewaktu-waktu diperlukan.

3. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik atau network sehingga dapat dikuasai.

4. Simpulan atau verifikasi

Setelah data disajikan maka dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi, untuk itu diusahakan mencari pola, model, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul. Jadi, dari data tersebut berusaha diambil keputusan, verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan didasarkan pada reduksi data dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Pegawai di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng

Kinerja merupakan prestasi kerja yang telah dicapai oleh seseorang, yang merupakan hasil akhir dari suatu aktifitas yang telah dilakukan seseorang untuk meraih suatu tujuan. Pencapaian hasil kerja juga sebagai bentuk perbandingan hasil kerja seseorang dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja juga diharapkan memiliki atau menghasilkan kualitas yang baik dan tetap melihat jumlah atau kuantitas yang akan diraihnya. Suatu pekerjaan harus dapat dilihat secara kualitas terpenuhi maupun dari segi jumlah yang akan diraih dapat sesuai dengan yang direncanakan.

Sehubungan dengan kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, baik itu pegawai/tenaga medis maupun pegawai/tenaga non medis, hendaknya selalu berpedoman pada asas pelayanan publik yakni : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Karena dalam hal ini, hakekat pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai adalah berupa pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Rahmayanty, 2013 : 86). Kinerja pegawai baik medis maupun non medis di IGD RSUD Kabupaten Buleleng tentunya sangat diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik dan maksimal kepada pasien atau keluarga pasien.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan tersebut, serta didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa secara kualitas kinerja pegawai baik medis maupun non medis di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah menunjukkan kinerja yang baik dan bisa dikatakan mendekati sempurna. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Rivai (2012 : 287) bahwa indikator untuk mengukur kinerja pegawai salah satunya adalah kualitas, yaitu hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

Hal selanjutnya yang menjadi indikator untuk mengukur kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng adalah kuantitas atau jumlah pekerjaan yang dihasilkan, dalam hal ini jumlah pasien yang bisa ditangani. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, dapat diketahui bahwa pegawai baik itu medis dan non medis yang bertugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah menunjukkan kinerja yang baik dimana mereka mampu melayani seluruh pasien yang datang berapapun jumlahnya. Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah memenuhi salah satu indikator untuk mengukur kinerja pegawai seperti yang disampaikan oleh Rivai (2012 : 287), yakni kuantitas, yang bermakna jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.

Indikator berikutnya yang dipakai untuk mengukur kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng adalah mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh tiga orang informan dimana dua orang merupakan pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng dan seorang lagi adalah warga masyarakat atau keluarga pasien, dapat diketahui bahwa petugas atau pegawai khususnya tenaga medis yang bertugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng selama ini sudah menunjukkan kinerja yang baik dengan selalu mengutamakan keselamatan pasien dalam bekerja. Pasien yang dalam kondisi gawat diberikan penanganan atau tindakan yang cepat sehingga nyawa pasien dapat segera diselamatkan. Hal ini sesuai dengan indikator untuk mengukur kinerja pegawai seperti yang disampaikan oleh Rivai (2012 : 287), yakni tentang ketepatan waktu, tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada awal yang diinginkan, dilihat dari sudut organisasi dengan hasil serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.

Memanfaatkan sumberdaya yang ada secara maksimal juga merupakan indikator dalam mengukur kinerja pegawai. Terkait dengan kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng dalam memanfaatkan secara maksimal sumberdaya yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat diketahui bahwa pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah memanfaatkan secara maksimal semua sumber daya yang ada baik itu tenaga pegawai, peralatan serta teknologi dan bahan baku yang ada. Hal ini sesuai dengan indikator untuk mengukur kinerja pegawai seperti yang disampaikan oleh Rivai (2012 : 287) yakni efektifitas dimana pegawai memanfaatkan dan menggunakan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) secara maksimal, dengan maksud menaikkan keuntungan dan mengurangi kerugian.

Selanjutnya, kemandirian pegawai merupakan indikator dalam mengukur kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga orang informan , didukung hasil pengamatan secara langsung dilokasi penelitian, dapat diketahui bahwa pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, tenaga medis maupun non medis sudah mampu melaksanakan tugas sesuai yang telah ditetapkan oleh manajemen rumah sakit. Mereka sudah mampu bekerja secara mandiri karena sudah memiliki kompetensi sesuai bidang keahliannya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Rivai (2012 : 287) tentang indikator untuk mengukur kinerja pegawai, yang salah satunya adalah kemandirian, tingkat dimana seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dan pengawasan atau meminta turut campurnya pengawas guna menghindari hasil yang merugikan.

Hal terakhir yang menjadi indikator untuk mengukur kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng adalah hubungan interpersonal dimana pegawai mampu melakukan kerjasama yang baik dengan rekan kerja dalam unit kerjanya. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, didukung hasil pengamatan secara langsung dilokasi penelitian, dapat diketahui bahwa sudah terjalin hubungan yang baik antara sesama pegawai yang bertugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, sehingga mereka bisa bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka juga terbiasa curhat satu sama lain. Hal ini sesuai dengan indikator untuk mengukur kinerja pegawai seperti yang disampaikan oleh Rivai (2012 : 287), yakni tentang hubungan interpersonal, tingkat

dimana pegawai mengemukakan perasaan, harga diri, jasa baik, dan kerjasama antara rekan kerja dalam unit kerjanya.

3.2 Kualitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2014 : 3). Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Sehubungan dengan kualitas pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng, hendaknya selalu berpedoman pada asas pelayanan publik yakni : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Karena dalam hal ini, hakekat pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah berupa pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Rahmayanty, 2013 : 86).

Kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Buleleng meskipun masih banyak kekurangan, tetapi selama ini telah berusaha untuk selalu memuaskan kepentingan masyarakat dan selalu merujuk pada kualitas pelayanan yang mencakup *Tangible, Empaty, Resposiveness, Reliability, dan Assurance* (TERRA).

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh informan yang merupakan Kepala IGD dan dokter di IGD RSUD Kabupaten Buleleng tersebut, dapat diketahui bahwa sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat, seluruh pegawai yang bertugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan selalu mengacu pada ukuran kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Tjiptono dan Candra (2013), dimana kualitas pelayanan haruslah mengacu pada beberapa hal yakni *Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance* (TERRA).

Secara lebih rinci, kualitas pelayanan khususnya pelayanan kepada pasien di IGD RSUD Kabupaten Buleleng agar dapat memuaskan masyarakat pencari layanan,

maka pelayanan tersebut haruslah menunjukkan adanya penampilan fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik serta terawat dan lancar.

Berdasarkan hal-hal yang disampaikan oleh para informan, serta hasil pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan khususnya pelayanan kepada pasien, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah menunjukkan adanya kualitas yang baik terutama dalam hal penampilan fasilitas dan peralatan fisik yang baik dan terawat dan lancar saat digunakan. Hal ini sesuai dengan determinan kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Tjiptono dan Candra (2013), dimana kualitas pelayanan salah satunya harus *Tangible* (berwujud), yaitu penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi/media komunikasi yang baik, menarik, terawat dan lancar.

Selanjutnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai haruslah menyangkut adanya kesediaan petugas pelayanan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat pencari layanan. Berdasarkan hal-hal yang disampaikan oleh beberapa orang informan, serta hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa petugas yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien di IGD RSUD Kabupaten Buleleng sudah memiliki rasa empati dan kepedulian yang tinggi serta memberikan perhatian yang lebih kepada pasien khususnya pasien yang dalam keadaan kritis dan membutuhkan pertolongan secepatnya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Tjiptono dan Candra (2013) bahwa *Empaty* (empati) yakni kesediaan petugas pelayanan untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat merupakan salah satu determinan untuk menentukan kualitas pelayanan atau kualitas jasa yang diberikan kepada masyarakat.

Berikutnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng dapat dilihat dari adanya kemauan petugas untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh dua orang petugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng serta seorang warga masyarakat pencari layanan, serta didukung oleh hasil pengamatan terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh petugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa petugas pemberi pelayanan

baik itu dokter, perawat maupun petugas lainnya, sudah mampu menunjukkan kualitas pelayanannya terutama kalau dilihat dari segi ketanggapan petugas tersebut, yakni kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mau mendengar keluhan atau komplain yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2016), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari adanya *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/komplain dari masyarakat.

Reliability (kehandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai visi dan misi, terpercaya dan akurat juga merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan khususnya pasien yang dalam keadaan darurat. Seperti diketahui, Visi dari RSUD Kabupaten Buleleng adalah Menjadi Rumah Sakit pilihan utama masyarakat dengan pelayanan berkualitas, profesional dan pelayanan berbasis pendidikan. Sedangkan Misinya adalah : 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu melalui sumber daya manusia yang profesional dengan mengutamakan keselamatan pasien; 2) Mewujudkan rumah sakit pendidikan dan membangun kerjasama yang saling menguntungkan dengan instansi pemerintah maupun swasta; dan 3) Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan dan penelitian ilmiah dibidang kesehatan serta pengabdian kepada masyarakat.

Dengan visi dan misi tersebut, diharapkan pegawai dan petugas di RSUD Kabupaten Buleleng khususnya di Instalasi Gawat Darurat mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Ruangan, pegawai administrasi, dan dokter di IGD RSUD Kabupaten Buleleng tersebut, dapat dipahami bahwa seluruh petugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng, dibawah kendali Kepala Ruangan Putu Gunha Wianawa,SST., berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional dan mengutamakan keselamatan pasien, sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan juga harus terpercaya dan akurat sehingga memuaskan masyarakat pencari layanan. Hal ini sesuai dengan arti *Reliability* (kehandalan), sebagai salah satu ukuran kualitas pelayanan, yakni kemampuan dari pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi, terpercaya dan akurat (Dwiyanto, 2016)

Hal terakhir dari determinan kualitas pelayanan yang mesti diberikan oleh petugas di IGD RSUD Kabupaten Buleleng kepada masyarakat adalah *Assurance* (jaminan dan kepastian). Dalam hal ini pegawai diharapkan memiliki kemauan untuk menumbuhkan keyakinan pada masyarakat sehingga masyarakat percaya pada pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, dapat dipahami bahwa adanya jaminan dan kepastian dari petugas atau pegawai pemberi layanan akan mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat dan tentunya dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada petugas kesehatan sebagai pelayan masyarakat. Hal ini seiring dengan kualitas pelayanan yang memang harus diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini adanya *Assurance* (jaminan dan kepastian) dimana adanya kemauan petugas untuk menimbulkan keyakinan sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan (Dwiyanto, 2016 dan Kottler dalam Tjiptono, 2012).

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, perawat, dokter, dan seluruh pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng harus selalu berpedoman pada tolok ukur kualitas pelayanan yang disebut dengan TERRA (*Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*).

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

Dari hal-hal yang disampaikan dalam hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai baik itu tenaga medis maupun tenaga non medis di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng sudah cukup baik dilihat dari indikator untuk mengukur kinerja pegawai yang meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian, dan hubungan interpersonal. Dengan kinerja yang baik seperti itu, semua pegawai bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
2. Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Buleleng mengacu pada tolok ukur yang disebut TERRA yakni *Tangible* (berwujud), *Empaty*

(empati/peduli), *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), dan *Assurance* (jaminan dan kepastian). Dengan tolok ukur tersebut, kualitas pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Buleleng dapat memuaskan masyarakat.

4.2 Saran-saran

Dari beberapa hal yang telah diuraikan di atas, dapat disarankan beberapa hal yaitu:

1. Kinerja pegawai di IGD RSUD Kabupaten Buleleng yang selama ini sudah baik hendaknya ditingkatkan supaya lebih memuaskan masyarakat serta tidak alergi terhadap saran dan kritirik dari masyarakat atau dari pihak manapun.
2. Kualitas pelayanan IGD RSUD Kabupaten Buleleng yang sudah baik dan sudah mengacu pada TERRA hendaknya bisa dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi supaya bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat pencari pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta
- Dwiyanto, Agus, 2016, *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- Hendarso, Emy Susanti. 2010 , Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (ed), *Penelitian Kualitatif : Sebuah Pengantar*, Kencana Prenada Media Group : Jakarta
- Profil RSUD Kabupaten Buleleng tahun 2020.
- Rahmayanty, Nina, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Rivai, 2012, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Raja Grafindo : Jakarta
- Silalahi, Gabriel Amin, 2011, *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*, Citra Media : Sidoarjo
- Sinambela, Lijan Poltak, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara : Jakarta
- Suarnaya, Gede dan Suprpta, 2021. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Bedah Sentral Sud Kabupaten Buleleng". Dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 13 No. 2 – Agustus 2021*. FISIP UNIPAS

- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung
- Suparlan, Parsudi, 2008, Antropologi Indonesia dalam Sofian Effendi, Syafri Airin, dan Alwi Dahlan (ed), *Membangun Martabat Manusia : Peranan Ilmu-Ilmu Sosial Dalam Pembangunan* , UGM : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2012, *Manajemen Jasa*, Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra . 2013. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi : Yogyakarta
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit