

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENANGANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA
BUMI KOTA PEKANBARU**

Oleh :

Angga Rizky

Email : anggarizky45@gmail.com

Dibimbing oleh : Zulkarnaini, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract

This study describes the Effectiveness of Patient Handling Installation services Emergency department (ED) Hospital Petala Bumi Pekanbaru. The phenomenon of the background for this research is the discovery of a complaint of some patients and families of patients quality of services contained in the General Hospital Petala Bumi city of Pekanbaru in terms of hospitality officer, when handling emergency patients long enough until the service process convoluted where the service activities in the emergency room installation requires administrative process as soon as possible.

This study uses the theory Sterrs consisting of four indicators include the ability to adjust, work productivity, job satisfaction, resource utilization (human resources capability). The research method used descriptive analysis with collection through observation, interview, and literature study.

The results of the study authors found the effectiveness of the services contained in the general hospital petala bumi Pekanbaru city has not gone up. It is seen from the ability of self menyesuaikan officer of duty evidenced by the presence of a transfer of inpatient room to the emergency room so that these officers do not yet understand the task that is in the emergency room. Aside from the ability to adjust, employee productivity has not gone to what was expected authors found the presence of patients waiting to be handled by a doctor. Due to the lack of the number of officers who will be treating patients in the emergency room. Factors affecting the effectiveness of the treatment of patients progressed less in the plant emergency low level of adjustment of service personnel as well as the lack of workforce services.

Keywords: Effectiveness, Handling Services

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial manusia pada umumnya sangat membutuhkan pelayanan. Setiap hari masyarakat selalu ingin bagaimana pelayanan publik dapat memuaskan dan berkualitas sehingga dapat memberikan kesan positif bagi setiap masyarakatnya, meskipun demikian tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, karena

pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, memakan waktu yang lama, dan biaya administrasi yang mahal. Hal ini dapat menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan efektivitas pelayanan publik, apalagi bagi masyarakat awam yang ingin melakukan pengurusan dalam suatu urusan publik, setidaknya dalam pelayanan dapat memberikan rasa

nyaman dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Seluruh masyarakat akan sangat merasa puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan sebaik-baiknya, dengan itu tentu akan membawa kesan yang positif bagi setiap masyarakat khususnya terhadap apa yang diberikan oleh kinerja aparatur pemerintah.

Tingginya tingkat pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan rasa puas dan sikap yang tertib dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang ada disuatu tempat pelayanan. Namun sebanyak apapun pelayanan publik yang ada, tentu masih ada beberapa tempat dan pelayanan yang tidak terlalu memberikan pelayanan yang ekstra dan memuaskan, sehingga masih banyak masyarakat yang masih merasa kecewa, sehingga dijumpai banyak permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, dari sekian banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.

Dapat dilihat dari pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru, dalam pelayanan di IGD yang mana sangat diutamakan saat pertama kali pasien datang dan dirujuk ke IGD karena dalam keadaan kritis dan darurat atau lain sebagainya, tentunya pelayanan di IGD tersebut harus dituntut untuk selalu efektif dalam melayani siapapun pasien yang datang. Karena ini sudah berurusan langsung dengan keselamatan dan nyawa seseorang agar tidak berdampak buruk bagi pasien. Hal inilah yang akan berdampak pada efektivitas pelayanan yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Petala Bumi Kota Pekanbaru. Dalam garis besar, suatu rumah sakit dapat dikatakan efektif dalam hal pelayanan apabila setiap rumah sakit umum wajib

mengikuti peraturan perundangan yang telah dibuat oleh DPR RI sebagaimana dalam Undang-Undang No 44 th 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan untuk:

- a. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
- b. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
- c. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
- d. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia dan rumah sakit

RSUD Petala Bumi merupakan rumah sakit negeri kelas C. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Rumah sakit ini juga lebih besar, rumah sakit ini tersedia 94 tempat tidur inap, lebih banyak dibanding setiap rumah sakit di Riau yang tersedia rata-rata 70 tempat tidur inap. Jumlah dokter yang tersedia sebanyak 36 dokter, rumah sakit ini tersedia lebih banyak dokter dibanding rata-rata rumah sakit di Riau. Pelayanan inap termasuk kelas ekonomis 1 dari 94 tempat tidur di rumah sakit ini berkelas VIP keatas. Oleh karna itu SOP pelayanan di RSUD Petala Bumi Kota Pekanbaru secara umum merupakan yang terbaik yang ada di Kota Pekanbaru.

Adapun standar operasional prosedur rumah sakit umum daerah petala bumi kota pekabaru sebagai berikut :

1. Data diri terdiri dari nama pasien , usia, dan jenis kelamin.
2. Pemeriksaan penunjang dan hasil.
3. Jenis pembayaran terdiri dari untuk pasien umum dan pasien yang menggunakan asuransi
4. Memberikan informasi kepada pihak rumah sakit apabila pasien yang bersangkutan menggunakan surat rujukan.

efektivitas pelayanan yang terdapat di rumah sakit umum petala bumi kota pekanbaru belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut dilihat dari kemampuan menyesuaikan diri petugas terhadap tugasnya dibuktikan dengan terdapatnya pemindahan tugas dari ruangan rawat inap ke ruangan gawat darurat sehingga petugas tersebut belum terlalu paham dengan tugas yang ada di ruangan gawat darurat. Selain dari kemampuan menyesuaikan diri, produktifitas kerja pegawai belum berjalan dengan apa yang diharapkan penulis menemukan terdapatnya pasien yang menunggu untuk di tangani oleh dokter. Dikarenakan dengan kurangnya jumlah petugas yang akan menangani pasien di ruangan gawat darurat.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, maka dapat penulis menetapkan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Petala Bumi Kota Pekanbaru ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Petala Bumi Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Petala Bumi Kota Pekanbaru.
- b. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Petala Bumi Kota Pekanbaru

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang di diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Teoritis
 1. Dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Administrasi pada umumnya dan khususnya pada Administrasi Negara.
 2. Memberikan wawasan dan pengetahuan tentang Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Petala Bumi Kota Pekanbaru
 3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.
- b. Praktis
 1. Dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Petala Bumi Kota Pekanbaru.
 2. Memberikan masukan atau sumbangan pemikiran kepada pegawai Rumah Sakit Petala Bumi Kota Pekanbaru.
 3. Sebagai praktik dari teori penelitian dan juga sebagai praktik dalam pembuatan karya ilmiah dengan suatu metode penelitian ilmiah.

D. Konsep Teori

1. Organisasi

Proses interaksi dan kerjasama yang perlahan-lahan terus berkembang sehingga terbentuklah wadah yang menjadi tempat manusia berkumpul yang disebut organisasi. Sedangkan definisi organisasi menurut **Liliweri (2004:1)** adalah sebagai sebuah sistem sosial yang dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi juga merupakan kelompok yang mempunyai diferensiasi peranan, atau kelompok yang sepakat untuk memenuhi seperangkat norma-norma.

Menurut **Armosudiro** organisasi merupakan suatu struktur pembagian kerja dan struktur pembagian kerja dan struktur hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama – sama mencapai tujuan tertentu. (**Armosudiro : 2006:13**)

Robbins dalam **Liliweri (2004:11)** mengatakan, organisasi adalah sebuah bentuk kerjasama yang sistematis antara sejumlah orang untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Disebut kerjasama karena di dalamnya terbentuk jalinan, hubungan, relasi, dan komunikasi antar sejumlah orang yang mempunyai tugas dan fungsi yang sama atau yang berbeda-beda lalu membentuk sebuah sistem untuk memenuhi tujuan yang telah disepakati bersama.

Menurut **Bernard** dalam **Sutarto (2006:23)** organisasi adalah suatu sistem dari aktifitas – aktifitas orang yang terkoordinir secara sadar atau kekuatan – kekuatan yang terdiri dari dua orang atau lebih.

2. Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Menurut **Subarsono** seperti yang dikutip oleh **Dwiyanto (2005:141)** pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna

yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. **Kurniawan** dalam **Pasolong, (2007:128)**, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Pengelolaan informasi
4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat
6. Pelayanan konsultasi

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan

aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.

f. Keseimbangan

Hak dan kewajiban pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan,

keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pendapat **Dwiyanto (2012:18)** mendefenisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaraan, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan dari pemerintah. Pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik lembaga penyelenggaraannya atau sumber pembiayaan semata. Kriteria yang selama ini secara konvensional digunakan untuk membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat tidak lagi dapat dipergunakan dengan mudah untuk mendefenisikan pelayanan publik.

3. **Efektivitas Pelayanan**

Menurut **Pasolong (2007:4)**, efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dapat diukur dengan efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana organisasi mampu merealisasikan tujuannya dengan menggunakan segenap sumber daya dan sarana yang ada. Dengan kata lain efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya sebuah organisasi mencapai tujuannya. Apabila sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan efektif.

Gibson dalam Pasolong (2007:3) mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama,

derajat pencapaian menunjukkan derajat efektivitas. **Tjokroamidjojo** dalam **Pasalong (2007:3)** mengatakan bahwa efektivitas adalah pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Sedangkan **Keban** dalam **Pasalong (2007:3)** mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.

Robbins dalam **Tika (2008:129)** memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya **Steers (2005:5)** mengatakan efektivitas organisasi dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Kemampuan menyesuaikan diri (keluwesan atau adaptasi)
Kemampuan setiap anggota untuk mencari jalan keluar persoalan dalam menanggapi dengan luwes tuntutan perubahan lingkungan.
2. Produktivitas kerja
Kemampuan setiap anggota dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan waktu penyelesaiannya telah ditetapkan sebelumnya.
3. Kepuasan kerja
Kemampuan seorang anggota dalam usaha mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang anggota dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan serta menimbulkan rasa puas dalam dirinya.

4. Pemanfaatan sumber daya

Kemampuan sumber daya manusia yaitu kecerdasan dan kecakapan seorang anggota dalam melakukan tugasnya.

G. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Untuk menemukan bagaimana hasil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru dengan berbagai indikator di dalamnya, serta unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan butir-butir rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, maka digunakanlah metode penelitian.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya, serta didasarkan atas hasil observasi yang dilaksanakan serta memberikan argumantasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian sehingga sebuah penelitian dapat dilakukan. Penulis memilih Rumah Sakit Umum Petala Bumi Kota Pekanbaru sebagai lokasi penelitian.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan informan sebagai objek informasi mengenai pelayanan penanganan pasien IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru . Informan adalah seseorang yang dalam penelitian menjadi narasumber untuk memberikan

data atau orang yang akan memberikan keterangan, orang – orang yang benar – benar mengetahui segala macam informasi yang dibutuhkan oleh penulis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *snowball sampling*. Metode *snowball sampling* adalah metode penentuan sampel yang pertama – tama dipilih satu atau dua orang yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data.

Informan pada penelitian ini adalah :

- a. Direktur RSUD Petala Bumi
- b. Kepala Kasubag umum RSUD Petala Bumi
- c. Kepala Ruang IGD RSUD Petala Bumi
- d. Keluarga dan pasien yang ada di IGD

4. Jenis dan Sumber data

Untuk mengorganisir data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis membagi data kedalam dua bagian di antaranya :

a. Data Primer

Data primer adalah dua data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Data primer ini diperoleh dari wawancara dengan informan dan pihak – pihak lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pencatatan sumber data primer melalui wawancara dan pengamatan yang merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi sehubungan dengan Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber kedua atau secara pihak tidak langsung yang dapat menunjang objek yang di teliti meliputi :

- 1) Keadaan geografis Kota Pekanbaru

- 2) Struktur organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru
- 3) Literatur, buku, dokumen dan skripsi yang terdahulu.

5. Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung terhadap responden yang berhubungan dengan penelitian melalui daftar pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan.

b. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti. Guna untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru

Observasi langsung, data yang didapat melalui observasi langsung terdiri dari pengamatan secara rinci tentang kegiatan, perilaku, tindakan orang – orang, serta juga keseluruhan interaksi interpersonal dan segala hal yang dapat diamati.

c. Studi Pustaka

Selain wawancara dan observasi, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik dokumentasi atau studi pustaka. Intinya, dokumentasi atau studi pustaka adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data history atau mengkaji literatur – literatur dan laporan – laporan yang berkaitan dengan judul penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan di bahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan

yang terjadi di instansi atau kantor tempat penelitian dilaksanakan.

Kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori – teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini, dan kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku umum. Hal tersebut dilakukan agar data-data yang diperlukan terkumpul, selanjutnya penulis memisah-misahkan data menurut jenis kemudian dilakukan yang dinamakan meneliti data, setelah itu baru dianalisa dan membuat laporan hasil penelitian dalam bentuk uraian-uraian yang dilengkapi dengan tabel.

HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru

Analisa data dalam penelitian ini diuraikan dengan indikator penelitian dalam kerangka berfikir bahwa konsep Efektivitas Pelayanan meliputi: kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas kerja, kepuasan kerja, pemanfaatan sumber daya dan kemampuan berlabu. Dengan hasil wawancara yang disesuaikan dengan indikator sebagai berikut:

1. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan menyesuaikan diri atau keluwesan atau adaptasi adalah kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.

Lebih jelasnya hasil wawancara dengan staff dan pegawai serta dengan pasien atau masyarakat tentang kemampuan menyesuaikan diri para pegawai Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Berdasarkan SOP Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru kami memang ditugaskan untuk melayani dan menangani semua pasien yang masuk, maka dengan itu kami tahu bagaimana melayani pasien tersebut. Jika ada keluhan dari pasien kami segera memperbaiki apa yang menjadi masalahnya, kami bahkan berterima kasih karena complain dari pasien sangat membantu kami dalam meningkatkan dan mengatasi semua kekurangan dari kinerja pelayanan kami”. **(Hasil wawancara dengan Malla, selaku staff IGD pada Tanggal 08 Juni 2016)**

Adapun pendapat dari pegawai yang bertugas di IGD menyatakan bahwa masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang kinerja dalam menyesuaikan diri dalam pelayanan di IGD, dan para pihak pegawai juga menyadari bahwa masih terdapatnya kekurangan-kekurangan dalam proses pelayanan. Tetapi pihak pegawai tetap berusaha meningkatkan dan mengatasi semua kekurangan tersebut. Berbeda halnya dengan pendapat dari dr. Hendra selaku kepala ruangan IGD yang menyatakan dalam hasil wawancara berikut ini:

“Untuk melayani pasien tidak semua pasien terlayani dengan baik, karena banyaknya jenis pasien yang datang dengan berbagai jenis penyakit. Tetapi pihak IGD tetap melayani dengan apa saja complain yang diberikan oleh pasien, selagi masih dalam step atau langkah-langkah yang ada di IGD. Biasanya kami melakukan rapat perbulannya untuk mengatasi dan memperbaiki saran, kritik dan complain dari masyarakat terhadap pihak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru dengan menemukan solusi atau penyelesaian yang menjadi pokok permasalahannya”. (Sumber : **hasil wawancara dengan dr. Hendra, selaku kepala IGD pada Tanggal 08 Juni 2016**).

Dari hasil wawancara diatas pernyataan yang dikemukakan staff dan pegawai Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru yaitu masih banyaknya complain dan ketidak efektifnya dalam melaksanakan pekerjaan dalam menyesuaikan diri terhadap kemampuan dalam melayani pasien yang datang di IGD, walaupun ada beberapa kendala yang terjadi tetapi kami pihak IGD tetap berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kemampuan menyesuaikan diri dengan keadaan yang terjadi antara pihak rumah sakit dengan pihak pasien. Dan penulis melanjutkan wawancara ke masyarakat untuk mengetahui bagaimana tingkat keefektifan dalam menyesuaikan diri dalam melayani pasien yaitu sebagai berikut :

“Para pegawai dan staff Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru ini menerima semua pasien yang datang, tetapi ada kadang pelayanannya kurang maksimal karena pasien yang datang dengan banyak macam keluhan penyakitnya, sehingga pasien dilayani sebatas kemampuan yang dimiliki IGD, dan tidak adanya komunikasi yang baik, jika IGD tidak mampu melayani maka pasien dipindahkan ke bagian lain” (**hasil wawancara dengan masyarakat, Sugiman, selaku pasien pada Tanggal 08 Juni 2016**)

Dalam hal menyesuaikan diri para pegawai dan staff tergantung kepada hubungan yang baik antara para pegawai dan staff dalam profesi masing-masing, serta menjalin hubungan yang baik antara pasien dan pegawai. Dan mereka beradaptasi dilingkungan atau ruangan kerja yang baru biasanya dalam jangka waktu satu minggu sudah bisa beradaptasi dan memahami tugas dan standar yang menjadi kerjanya.

2. Produktivitas Kerja

penerima penanganan yang produktif dari IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru dan pelayanannya menyatakan bahwa pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru tentang sikap dalam melayani dan menangani pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru kurang produktif, karena pegawai melakukannya dengan lambat tanpa memahami keluhan apa saja yang dialami pasien dan kurangnya pegawai yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru, dan pegawai menyatakan bagaimana harus mampu membina hubungan baik dengan masyarakat yang menjadi pasien di IGD dan pihak IGD sebisa mungkin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Lebih jelasnya hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan penanganan sebagai pasien terhadap produktifitas pelayanan pegawai di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru.

“ untuk pelayannya sendiri bagi saya kurang produktif. Karena saat suami saya dirujuk dari ruang rawat inap ke IGD saya harus menunggu karena pegawai dan staff yang lain masih sibuk melayani pasien lain sehingga saya merasa kinerja pegawai masih lambat dan pendapat saya agar adanya penambahan staff dan pegawai agar pelayanan di IGD saat pasien yang datang secara bersamaan

agar dapat ditangani secara bersama tanpa harus mengantri atau menunggu. Kita kan tidak tau pasien dengan jenis penyakit apa yang datang dan yang mana yang harus ditangani terlebih dahulu, Dan pihak IGD harus melayani pasien sesuai dengan keadaanya”. **(Sumber : hasil wawancara dengan masyarakat, Siti Latifah, selaku pasien pada Tanggal 08 Juni 2016)**

Berbeda halnya yang disampaikan oleh pasien lain yang ada di IGD mengatakan dalam hasil wawancara penulis sebagai berikut :

“Pihak IGD telah memenuhi semua keinginan kami dalam hal penanganan pasien, berarti pelayanan mereka sudah produktif. Kalau bisa pelayanannya lebih inovatif dan memudahkan pasien untuk menerima penanganan yang baik seperti yang pasien inginkan” **(Sumber : hasil wawancara dengan masyarakat, Imron Hanafi, selaku pasien pada Tanggal 09 Juni 2016)**

Dengan demikian hasil penelitian yang ditemukan di atas diketahui bahwa produktivitas pegawai di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru dalam melakukan layanan dalam hal penanganan pasien adalah “produktivitas pegawai kurang efektif”. Karena pada umumnya kinerja pegawai sangat diperhatikan sekali dalam hal melayani pasien dan menjaga hubungan baik dengan pasien. efektivitas pelayanan dalam sebuah rumah sakit khususnya di IGD harus lebih dari sekedar kumpulan individu dan kelompok.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranannya atau pekerjaannya dalam organisasi.

Hasil analisis dari data wawancara dengan pegawai di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru dalam pelayanan terhadap

penanganan pasien menyatakan bahwa kepuasan kerja sudah berjalan dengan baik dan efektif. Karena pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sebagai pasien yang menerima penanganan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru.

Lebih jelasnya hasil wawancara dengan pegawai di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru adalah:

“Kritik dan saran dari masyarakat selaku pasien kami tanggapi dengan baik. Kami catat dan kami rapatkan guna menyelesaikan pokok permasalahannya. Kami juga menerima pelatihan-pelatihan agar kinerja kami terus meningkat dan agar kami tahu pekerjaan kami yang sesungguhnya. Pegawai yang baik diberikan reward atas pekerjaan mereka yang terlaksana dengan baik dalam hal pelayanan penanganan pasien yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru” **(Sumber : hasil wawancara dengan Malla, selaku staff IGD pada Tanggal 10 Juni 2016)**

Lebih jelasnya hasil wawancara dengan Kepala Bagian IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru terhadap kepuasan kerja pegawai IGD adalah sebagai berikut:

“kritikan dan saran yang diberikan masyarakat sebagai pasien IGD diterima dan diambil sebagai bahan evaluasi kearah kebaikan pelayanan penanganan pasien dimasa yang akan datang. Setiap permasalahan dalam rangka pelayanan pasien didiskusikan di Bidang Pelayanan. Para pegawai mampu menyelesaikan

pekerjaannya dengan baik, karena pegawai di IGD telah teruji, dan siap menghadapi para pasien sesuai dengan keinginan pasien, pegawai juga diberi pelatihan-pelatihan agar meningkatkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Dokter yang bekerja di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru juga sudah memiliki sertifikat dokternya” (Sumber : hasil wawancara dengan Dr. Hendra, selaku kepala IGD pada Tanggal 10 Juni 2016)

Dengan demikian hasil penelitian yang dikemukakan diatas terhadap kepuasan kerja pegawai IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru adalah baik dan memenuhi kriteria cukup baik. Karena pegawai telah bertanggungjawab sepenuhnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat penerima layanan penanganan sebagai pasien.

Serta kritik dan saran dari masyarakat diterima dengan baik, untuk membahasnya dilakukan rapat setiap bulannya. Untuk memperbaiki kualitas layanan yang lebih baik kedepannya kelak. tentang prinsip kepuasan kerja dalam pelayanan adalah melayani dengan ramah tamah, tepat dan cepat.

4. Pemanfaatan Sumber Daya

Pemanfaatan sumber daya merupakan batasan keberhasilan organisasi dalam berinteraksi dan memperoleh sumber daya langka dan berharga yang diperlukan untuk operasional yang efektif. Hal ini dipandang dari rencana jangka panjang yang optimal dan bukan dalam rencana jangka pendek yang maksimal.

Hasil analisis dari data wawancara dengan pegawai serta masyarakat sebagai pasien yang menerima pelayanan

penanganan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru terhadap pemanfaatan sumber daya menyatakan bahwa sikap pelayanan adalah baik dan efektif, karena pegawai memiliki kemampuan dalam menangani pasien, ketepatan, penanganannya jika ada masalah, tepat dan akurat, dapat dipercaya, dapat diandalkan.

“sudah baik, lihat saja pegawai di IGD mahir dipekerjaannya masing-masing, dan kemampuan saat menangani pasien di IGD sudah baik” (Sumber : hasil wawancara dengan masyarakat, Istiana, selaku pasien pada Tanggal 09 Juni 2016)

Adapun persamaan pendapat yang dikemukakan oleh petugas pihak rumah sakit tentang sumber daya manusianya para petugas dalam menjalankan kewajibannya antara lain.

kami melakukan pekerjaan sudah cukup baik, harus tepat dan akurat, dan dapat dipercaya karena kami mengerti tanggungjawab yang kami emban dalam pekerjaan kami” (Sumber : hasil wawancara dengan Malla, selaku staff IGD pada Tanggal 09 Juni 2016)

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh Kepala IGD terhadap pemanfaatan sumber daya pegawai di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru dalam pelayanan penanganan pasien adalah “baik” serta “tepat dan akurat” dan “terpercaya”. Karena pegawai telah memiliki kompetensi yang baik dalam melayani penanganan pasien di IGD.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru

1. Rendahnya Tingkat Penyesuaian Diri Dalam Pelayanan

Penyesuaian diri adalah suatu proses yang mencakup respon mental dan tingkah laku, dimana individu berusaha untuk dapat berhasil mengatasi kebutuhan-kebutuhan dalam dirinya, ketegangan-ketegangan, konflik-konflik, dan frustrasi yang dialaminya, sehingga terwujud tingkat keselarasan atau harmoni antara tuntutan dari dalam diri dengan apa yang diharapkan oleh lingkungan dimana ia tinggal. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa penyesuaian diri adalah bagaimana seorang individu mampu untuk menghadapi berbagai sesuatu yang timbul dari lingkungan. Kemudian kemampuan setiap anggota untuk mencari jalan keluar persoalan dalam menanggapi dengan luwes tuntutan perubahan lingkungan.

Yang dimaksud merupakan setiap anggota pegawai yang baru dipindahkan dari ruang manapun tidak dapat mampu menyesuaikan diri secara langsung karena lemahnya kemampuan untuk dapat langsung bisa menyesuaikan diri secara langsung, akibatnya pelayanan saat pertama pegawai tersebut dipindah alihkan keruang tersebut menjadi canggung dan dapat menyebabkan kurangnya tingkat pelayanan dalam hal penyesuaian diri, kurangnya komunikasi antara pegawai lain dan pihak lain, terutama pada pasien, maka terdapat banyak keluhan dari berbagai pihak karena kurangnya pelayanan yang ekstra dari pegawai yang baru dipindah alihkan tersebut.

“agar lingkungan kerja terasa nyaman dan tidak kaku, seorang pegawai yang dipindahkan dari suatu ruangan yang sebelumnya hanya bebaur dengan pasien rawat inap atau pasien rawat jalan, lalu di pindah alihkan ke ruang IGD biasanya dia merasa canggung atau ragu untuk menangani pasien gawat darurat. (Sumber : hasil wawancara dengan Dr. Hendra,

selaku kepala IGD pada Tanggal 08 Juni 2016)

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan dr Hendra, maka pernyataan dokter Hendra mengatakan bahwa setiap pegawai yang baru dipindah alihkan dari ruang lain ke ruang IGD akan merasa canggung dan belum bisa langsung berbaur dengan lingkungan barunya dan belum bisa melakukan tugasnya semaksimal mungkin.

2. Kurangnya Jumlah Tenaga Kerja Pelayanan

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi. Struktur diartikan sebagai hubungan yang relatif tetap sifatnya, merupakan cara suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi faktor-faktor seperti desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi dan seterusnya.

Faktor yang mempengaruhi lamanya proses penanganan langsung pasien yang datang ke IGD Rumah Sakit Umum Petala Bumi yaitu kurangnya tenaga kerja yang terdapat di ruangan IGD Rumah Sakit Umum Petala Bumi yang mengakibatkan keterlambatan bagi pasien lain yang ingin ditangani oleh pihak IGD karena keterbatasan pegawai yang ada sebagaimana mestinya yang harus di penuhi.

“Ya menurut pendapat saya, ruangan IGD ini harus ditingkatkan lagi jumlah tenaga kerjanya, agar setiap pasien dapat ditangani langsung oleh para petugas dan dokter tanpa harus menunggu pasien lain yang ditangani. Seperti yang saya alami saat ini karena saat suami saya dirujuk dari ruang rawat inap ke IGD saya harus menunggu karena

pegawai dan staff yang lain masih sibuk melayani pasien lain sehingga saya merasa kinerja pegawai masih lambat dan pendapat saya agar adanya penambahan staff dan pegawai agar pelayanan di IGD saat pasien yang datang secara bersamaan agar dapat ditangani secara bersama tanpa harus mengantri atau menunggu. (Sumber : hasil wawancara dengan masyarakat, Siti Latifah, selaku pasien pada Tanggal 08 Juni 2016)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa minimnya tingkat pelayanan disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai yang ada di ruangan IGD, maka pihak rumah sakit terutama pada ruangan IGD untuk dapat meningkatkan jumlah pegawai staff dan dokter yang bertugas di ruangan IGD.

A. Disimpulkan dari analisis wawancara diatas maka peneliti menemukan kesimpulan Kemampuan menyesuaikan diri yang ada pada IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru pihak dari pegawai dan staff menjelaskan mereka belum sepenuhnya mampu menyesuaikan diri terhadap pasien bagi pegawai yang baru dipindah alihkan apapun keluhan pasien mereka selalu terima dengan tugas dan prosedur pelayanan dalam kerja mereka. Serta penulis menyimpulkan bahwa Produktivitas pegawai di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru dalam melakukan layanan dalam hal penanganan pasien adalah “produktivitas pegawai yang kurang efektif”, Karena pada umumnya kinerja pegawai sangat diperhatikan sekali dalam hal melayani pasien dan menjaga hubungan baik dengan pasien, maka tingkat pelayanan yang kurang maksimal.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan penanganan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru adalah Rendahnya Tingkat Penyesuaian Diri Dalam Pelayanan, dan Kurangnya Jumlah Tenaga Kerja Pelayanan.

Kedua faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain dalam menjalankan program pelayanan penanganan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru sehingga pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan yang diharapkan yaitu efektif dan berhasil.

Penulis memberikan saran kepada instansi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Petala Bumi Kota Pekanbaru mengevaluasi atau mengadakan penelitian tentang bagaimana para petugas bisa menyesuaikan dirinya terhadap tugas yang akan dilaksanakan dalam menyesuaikan diri masing petugas dengan seluruh pasiennya.

Memperhatikan dengan jelas dimanakah apakah jumlah tenaga kerja yang dengan jumlah saat mampu memberikan pelayanan maksimal terhadap seluruh pasien yang membutuhkan perawatan darurat karena apabila pasien yang dalam keadaan gawat darurat ini tidak ditangani dengan secepat mungkin maka nyawanya akan bisa diselamatkan.

Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru khususnya pada IGD dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien yang datang, khususnya dari segi administrasi, penanganan awal medis dan fasilitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Armosudiro, Pradjudi. 2006. *Konsep Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

- Badudu, J.S dan Sultan Mohammad Zain, 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Donnelly, Gibson. 1996. *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- _____ 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardjito, Dydiet. 1997. *Teori Organisasi dan Teknik Pengorganisasian*. Jakarta : Raja Grafindo
- Ivancevich, John M, dkk. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan. 2008. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Liliweri, Alo. 2004. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Mandar Maju: Bandung.
- Moenir, H.A.S. 2006 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ndraha Talidizuhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sobirin, Achmad. 2007. *Budaya Organisasi Pengertian, Makna dan Aplikasinya Dalam Kehidupan Organisasi*. Yogyakarta : IBPP STIM YKPN.
- Sinambela, Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- _____ 2005. *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*, Jakarta: Erlangga
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutarto. 2006. *Dasar - dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pess.
- _____ 2006. *Dasar - Dasar Organisasi*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Tangkilisan, Hessel Nogi, 2005. *Manajemen Publik, Yogyakarta : Pustaka Fajar*
- Tika, Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dokumen

- Data ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru
- UU No 44 th 2009 tentang Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.