
**PEMBEKALAN KARYAWAN KLINIK GRAND MEDICA INDONESIA
AKAN
PENTINGNYA MUTU PELAYANAN**

***PROVISION OF EMPLOYEES OF THE GRAND MEDICA INDONESIA
CLINIC WILL BE THE IMPORTANCE OF SERVICE QUALITY***

Lina Yuliana¹⁾, Iwan Zulfikar²⁾, Noeryanto³⁾, Yan Fuadi⁴⁾, Muhammad Ramdan⁵⁾

Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Program diploma IV, Universitas Balikpapan, Jl. Pupuk Raya,
Gn. Bahagia Balikpapan 76114 telp. (0542) 764205

Email: lina.yuliana@uniba-bpn.ac.id, iwanzulfikar@uniba-bpn.ac.id, noeryanto@uniba-bpn.ac.id, yan.fuadi@uniba-bpn.ac.id, muhamad.ramdan@uniba-bpn.ac.id

Abstrak

Mutu Pelayanan Kesehatan Menurut Edward Deming (1940), Mutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan, Menurut Joseph M. Juran (1954), bahwa mutu merupakan kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Supriyanto & Wulandari (2011), mutu merupakan keseluruhan karakteristik dan gambaran dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa mutu adalah sesuatu yang digunakan untuk menjamin tujuan atau luaran yang diharapkan dan mutu harus selalu mengikuti perkembangan pengetahuan professional terkini agar dapat memuaskan pelanggan.

Pentingnya pendidikan dan pelatihan bukanlah semata-mata bermanfaat bagi karyawannya atau pegawai yang bersangkutan, tetapi juga keuntungan bagi organisasi. Karena dengan meningkatnya produktivitas atau keterampilan para karyawan, meningkatkan produktivitas kerja para karyawan. Produktivitas kerja karyawan meningkat, berarti organisasi yang bersangkutan akan memperoleh keuntungan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Karyawan, Produktivitas

Abstract

Quality of Health Services According to Edward Deming (1940), Quality is a service that can satisfy customers, According to Joseph M. Juran (1954), that quality is the suitability of product use to meet customer satisfaction. Meanwhile, according to Supriyanto & Wulandari (2011), quality is the overall characteristics and description of goods or services that show their ability to satisfy customer needs. So that it can be said that quality is something that is used to guarantee the expected goals or outcomes and quality must always keep up with the latest developments in professional knowledge in order to satisfy customers.

The importance of education and training is not only beneficial for the employees or employees concerned, but also benefits for the organization. Because with increased productivity or skills of employees, increase work productivity of employees. Employee work productivity increases, meaning the organization concerned will benefit.

Key Words: *Quality of Health Services, Employees, Productivity*

Pendahuluan

Pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Peran rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif dan preventif, menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit menjadi prioritas dalam pembangunan dibidang kesehatan. Hal ini layak untuk diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata. Seiring dengan perkembangan negara Indonesia, rumah sakit di Indonesia pun semakin lama semakin berkembang. Perkembangan rumah sakit tersebut bukan hanya penambahan jumlah staff karyawan dan jumlah rumah sakit lainnya, tetapi juga peningkatan pelayanan kesehatan yang menjadi lebih lengkap dan memuaskan, baik

dari segi pelayanan maupun dari segi peralatan rumah sakit.

Pelayanan yang diberikan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instan, oleh karena itu konsumen dapat bereaksi dengan segera terhadap jasa pelayanan yang mereka terima, seperti konsumen memuji, mengeluh, marah, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima. Setelah mendapatkan pelayanan, pasien bisa berkomentar terhadap pelayanan yang diterimanya, baik kepada rumah sakit itu sendiri atau kepada kerabat dekatnya. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Mutu adalah suatu perkataan yang sudah lazim digunakan, baik oleh lingkungan kehidupan akademis ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Walau maknanya secara umum dapat dirasakan dan dipahami oleh siapapun, mutu sebagai suatu konsep atau pengertian, belum banyak dipahami orang dan kenyataannya pengertian mutu itu sendiri

tidak sama bagi setiap orang, karena setiap orang memiliki pendapat dan kebutuhan yang mungkin berbeda satu sama lainnya. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan mengacu pada kode etik profesi. Rumah sakit dituntut untuk selalu memberikan dan menjaga kepercayaan pasien dengan memberikan kualitas pelayanan yang terus meningkat. Pelayanan kepada pasien di rumah sakit sudah selayaknya merupakan pelayanan yang holistik, pelayanan yang paripurna. Mulai pasien datang, melakukan pendaftaran, pemeriksaan, hingga pasien pulang. Akan tetapi beberapa kejadian di rumah sakit kadang tidak diperhatikan, yaitu pasien jatuh pada saat mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Pasien disini dapat sebagai pasien rawat jalan maupun sebagai pasien rawat inap. Banyak upaya yang telah dilakukan oleh rumah sakit dalam mengurangi atau mencegah kejadian pasien jatuh.

Pencegahan pasien jatuh adalah masalah yang kompleks, sehingga diperlukan kerjasama dan kepatuhan petugas dalam melaksanakan program keselamatan pasien di rumah sakit. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit adalah meningkatkan mutu pendokumentasian rekam medis. Pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien harus terdokumentasikan ke dalam rekam medis, baik pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat. Yang merupakan dimensi kualitas pelayanan yakni: kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Pelayanan yang berkualitas yang diterima oleh masyarakat selama ini dari pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi-dimensi tersebut.

Bahan dan Metode

Metode kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Klinik Grand Medica Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Tahap persiapan yang meliputi:
 - a. Survey ke lapangan
 - b. Pemantapan, penentuan lokasi dan sasaran

2. Tahap Pelaksanaan

a. Metode ceramah

Metode ceramah ini dipilih untuk memberikan penjelasan tentang Pembekalan Karyawan Klinik Grand Medica Indonesia akan pentingnya mutu pelayanan.

3. Metode Tanya jawab

Metode Tanya jawab sangat penting bagi peserta baik disaat menerima penjelasan pemahaman yang baik dan benar dan dampaknya dalam kehidupan sehari-hari.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan observasi langsung, wawancara dan studi literatur berdasarkan kebijakan dan dokumen yang terkait dengan mutu dan keselamatan pasien.

Hasil dan Pembahasan

Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada akhirnya sangat berguna bagi perusahaan dan bagi pegawainya. Mutu adalah pengukuran produk atau jasa/pelayanan yang disesuaikan dengan spesifikasi waktu yang terbatas. Mutu juga didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang ditekankan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Menurut Azwar (1996), mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak penyandang dana mutu. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu Organisasi. Pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menentukan laju pertumbuhan suatu organisasi. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar

biasa bagi pasien. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang hemat, ketetapan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada pelanggan.

Pentingnya pendidikan dan pelatihan bukanlah semata-mata bermanfaat bagi karyawannya atau pegawai yang bersangkutan, tetapi juga keuntungan bagi organisasi. Karena dengan meningkatnya produktivitas atau keterampilan para karyawan, meningkatkan produktivitas kerja para karyawan. Produktivitas kerja karyawan meningkat, berarti organisasi yang bersangkutan akan memperoleh keuntungan. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan bagi suatu organisasi antara lain sebagai berikut: Sumber daya manusia atau karyawan yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi, belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tertentu. Hal ini terjadi karena sering seorang menduduki jabatan tertentu bukan karena kemampuannya, melainkan karena tersedianya formasi. Oleh sebab itu karyawan atau staff baru ini perlu penambahan kemampuan yang mereka perlukan. Dengan adanya kemajuan ilmu dan teknologi, jelas akan mempengaruhi suatu organisasi/instansi.

Maka diperlukan penambahan atau peningkatan kemampuan yang diperlukan jabatan tersebut. Promosi dalam suatu organisasi/ institusi adalah suatu keharusan apabila organisasi itu mau berkembang. Pentingnya promosi bagi seseorang adalah salah satu reward dan insentif (ganjaran dan perangsang). Adanya ganjaran dan perangsang yang berupa promosi dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi seorang karyawan. Kadang-kadang kemampuan Soekidjo Notoatmodjo, Opcit. h 18 42 seorang karyawan yang akan dipromosikan untuk mensusuki jabatan tertentu ini masih belum cukup. Untuk itu maka diperlukan pendidikan atau pelatihan tambahan. Didalam masa pembangunan ini organisasi-organisasi atau instansi-instansi, baik pemerintah maupun swasta merasa terpenggil untuk menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi para karyawannya agar diperoleh efektivitas dan efisiensi kerja sesuai dengan masa pembangunan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta studi literatur terkait mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Klinik Grand Medica Indonesia, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang aman dan bermutu agar dapat mencapai tujuan pembangunan yaitu mewujudkan Kecamatan Sehat. Berdasarkan uraian di atas, dapat

disimpulkan bahwa upaya peningkatan sumber daya manusia di Klinik Grand Medica Indonesia terhadap mutu pelayanan anggota dilakukan dengan beberapa cara, yaitu pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan, pengembangan SDM melalui motivasi, pengembangan SDM melalui penghargaan atau insentif, pengembangan SDM melalui jasa finansial, pengembangan SDM melalui mutasi, dan pengembangan SDM melalui Pengawasan. Pelaksanaan pengembangan SDM berdampak terhadap skill karyawan dan terlihat dari meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota.

Bagi karyawan Klinik Grand Medica Indonesia, hendaknya selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kepada masyarakat, agar senantiasa memperhatikan dan memahami pelayanan yang diberikan oleh karyawan agar mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan tidak menimbulkan penyesalan di kemudian hari.

Daftar Rujukan

Nasution Ja'far. "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidimpuan." *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* 04, no, 1 (2018) 68-81.

Hidayatul Nurul. "Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas." 6, No. 2 (2018) 149-155.

Simbolon Jetslin, Damayanti Selviani. "Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Instalasi Rawat

Inap Rumah Sakitsanta Elisabeth Medan." 1, No. 4 (2022) 591-599.