

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT KELAS C KUPANG BERDASARKAN TEORI JOBS CHARACTERISTIC MODEL

Disusun untuk memenuhi salah satu tugas mandiri mata kuliah Manajemen Publik

Dosen Pengampu : Intan Fitri,S.A.N., M.A., Ph.D.



Disusun Oleh : Arif Maulana

Npm : 2356041018

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2024

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Rumah Sakit Kelas C Kupang merupakan rumah sakit pemerintah satu-satunya di Kota Kupang yang berperan sebagai rumah sakit rujukan tingkat II untuk Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dengan posisi tersebut, Rumah Sakit Kelas C Kupang memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai bagi sekitar 2,5 juta penduduk Nusa Tenggara Timur.

Sebagai daerah 3T, Nusa Tenggara Timur masih menghadapi berbagai kendala dalam pembangunan infrastruktur kesehatan. Jaringan fasilitas kesehatan yang tersebar masih sangat terbatas dan jarang, terutama di daerah pegunungan dan pulau-pulau terpencil. Hal ini menyebabkan aksesibilitas masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan menjadi sulit. Oleh karena itu, peran Rumah Sakit Kelas C Kupang sebagai rumah sakit rujukan menjadi sangat strategis untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Selain itu, Nusa Tenggara Timur juga masih berjuang untuk meningkatkan kualitas sumber daya kesehatan. Jumlah tenaga medis yang tersedia, khususnya dokter spesialis, masih jauh dari standar. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Rumah Sakit Kelas C Kupang untuk tetap memberikan layanan yang optimal dengan sumber daya terbatas.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, peran Rumah Sakit Kelas C Kupang sebagai satu-satunya rumah sakit rujukan di Nusa Tenggara Timur menjadi sangat vital untuk menunjang peningkatan kualitas layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat provinsi.

1.2 Pelayanan Rumah Sakit Kelas C Kupang

Rumah Sakit Kelas C Kupang memberikan berbagai macam pelayanan kesehatan kepada masyarakat Nusa Tenggara Timur. Beberapa pelayanan utama yang diberikan antara lain:

1. Pelayanan Rawat Inap.

Rumah sakit ini memiliki fasilitas rawat inap dengan kapasitas 110 tempat tidur. Juga memiliki ruang perawatan khusus seperti ruang bersalin, ruang operasi, ruang gawat darurat, serta ruang perawatan khusus lainnya. Pasien dapat dirawat selama rata-rata 4-7 hari tergantung jenis diagnosis dan perlakuan medis yang diberikan (Rumah Sakit Umum Daerah Kupang, 2022).

2. Pelayanan Rawat Jalan .

Terdapat layanan klinik untuk berbagai spesialisasi seperti dokter umum, dokter anak, dokter gigi, dokter mata, dokter THT, serta konsultasi kebidanan dan kandungan. Rata-rata pasien rawat jalan berkisar 300-500 pasien per hari (Rumah Sakit Umum Daerah Kupang, 2022).

3. Pelayanan Gawat Darurat dan Balai Operasi.

Memiliki fasilitas ruang gawat darurat dan balai operasi untuk menangani pasien darurat dan kasus operasi. Operasi yang dapat dilakukan antara lain bedah umum, bedah plastik, bedah thorax, bedah otak, dan lain sebagainya.

4. Pelayanan Laboratorium dan Radiologi.

Terdapat laboratorium untuk pemeriksaan darah, urine, feses, sputum, serta laboratorium patologi. Adapun fasilitas radiologi yang tersedia antara lain USG, rentgen, dan CT-Scan.

5. Pelayanan Farmasi.

Tersedia layanan resep dan farmasi untuk memenuhi kebutuhan obat-obatan pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Secara garis besar pelayanan kesehatan dasar tersebut telah disediakan oleh Rumah Sakit Kelas C Kupang kepada masyarakat Nusa Tenggara Timur. Namun demikian, pelayanan tersebut perlu dievaluasi lebih lanjut menggunakan teori manajemen sumber daya manusia untuk mengetahui kecukupannya.

Pembahasan

2.1 Analisis Pelayanan Berdasarkan Teori Jobs Characteristic Model

Jobs Characteristic Model (JCM) dikembangkan oleh Richard Hackman dan Greg R. Oldham pada tahun 1976 untuk menganalisis dampak motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (Hackman & Oldham, 1976). Menurut teori ini, ada 5 karakteristik inti pekerjaan yang berpengaruh terhadap tingkat motivasi kerja karyawan, yaitu:

1. Skill Variety (Keragaman keterampilan)

Menurut JCM, jika pekerjaan mengandung berbagai macam keterampilan dan keahlian, hal ini akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Dilihat dari pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit Kelas C Kupang memberikan layanan yang cukup bervariasi, seperti klinik, rawat inap, gawat darurat, hingga laboratorium. Hal ini diyakini dapat memotivasi tenaga kesehatan untuk bekerja lebih baik karena tidak monoton.

2. Task Identity (Identitas tugas)

Teori ini menyatakan bahwa jika seseorang dapat melihat hasil akhir dari pekerjaannya, hal ini akan memotivasi dirinya. Dilihat dari proses pelayanan kesehatan secara menyeluruh, tenaga medis di Rumah Sakit Kelas C Kupang dapat melihat hasil akhir dari perawatan pasien, baik yang sembuh maupun tidak. Hal ini diyakini dapat memotivasi mereka.

3. Task Significance (Signifikansi tugas)

Apabila pekerjaan dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap orang lain, hal ini berpengaruh positif terhadap motivasi. Mengingat Rumah Sakit Kelas C Kupang merupakan salah satu rujukan kesehatan utama di Nusa Tenggara Timur, tugas tenaga medis disini memiliki signifikansi yang tinggi bagi masyarakat setempat. Hal ini dipandang dapat meningkatkan motivasi kerja.

4. Autonomy (Otonomi)

Seberapa besar kebebasan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut informasi yang dihimpun, tingkat otonomi dokter dan perawat di rumah sakit tersebut tergolong cukup baik. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk meningkatkan otonomi tenaga medis, misalnya dalam penentuan tata laksana pasien.

5. Feedback (Umpan balik)

Seberapa jelas seseorang mendapatkan umpan balik tentang kinerjanya. Umpan balik sangat penting agar pekerja tahu bagaimana kinerjanya dan dapat terus meningkatkan diri. Di Rumah Sakit Kelas C Kupang, mekanisme umpan balik kinerja tenaga medis tergolong masih kurang memadai, seperti tidak rutin dilakukan penilaian kinerja secara berkala.

Berdasarkan analisis terhadap kelima karakteristik pekerjaan diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja tenaga medis di Rumah Sakit Kelas C Kupang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, terutama pada aspek otonomi dan umpan balik. Pemberian otonomi yang lebih besar serta sistem umpan balik kinerja yang lebih terstruktur diyakini mampu meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan

2.2 Saran Meningkatkan Pelayanan Berdasarkan Teori JCM

Berdasarkan analisis yang telah dijelaskan sebelumnya, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan motivasi kerja tenaga medis dan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kelas C Kupang:

1. Meningkatkan otonomi tenaga medis

Rumah sakit dapat memberikan keleluasaan yang lebih besar kepada dokter dan perawat dalam menentukan proses pengobatan pasien. Misalnya dalam menentukan jenis obat, macam tindakan medis, hingga lama rawat inap berdasarkan diagnosis masing-masing pasien. Hal ini diyakini mampu meningkatkan motivasi kerja.

2. Menyempurnakan sistem umpan balik kinerja

Diperlukan mekanisme penilaian kinerja tenaga medis yang lebih terstruktur dan rutin dilakukan. Misalnya dengan melakukan observasi langsung terhadap pelayanan di klinik/ruang rawat serta wawancara dengan pasien. Hasil penilaian dapat digunakan untuk memberikan reward bagi kinerja terbaik atau pelatihan lebih lanjut bagi yang perlu peningkatan.

3. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan

Fasilitas kesehatan seperti ruang tunggu, kamar pasien rawat inap, serta peralatan medis perlu terus ditingkatkan kualitasnya agar memberikan kenyamanan bagi pasien dan

memudahkan proses pengobatan. Hal ini diyakini mampu meningkatkan motivasi tenaga medis dalam memberikan pelayanan prima.

4. Menyediakan fasilitas pendukung bagi tenaga medis

Fasilitas seperti ruang istirahat yang nyaman, kantin/koperasi, serta fasilitas olahraga di lingkungan rumah sakit perlu disediakan untuk meningkatkan kesejahteraan dan work-life balance tenaga medis. Fasilitas pendukung ini dipandang mampu meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja.

5. Melakukan sosialisasi dan pelatihan berkala

Sosialisasi dan pelatihan berkala perlu tetap dilakukan, khususnya terkait peningkatan kompetensi tenaga medis dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan. Hal ini dapat meningkatkan semangat belajar dan membangun komitmen tenaga medis untuk terus meningkatkan mutu pelayanan.

Dengan melaksanakan saran-saran peningkatan berdasarkan teori JCM tersebut, diharapkan mampu meningkatkan motivasi kerja tenaga medis di Rumah Sakit Kelas C Kupang dan pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik kesehatan bagi masyarakat Nusa Tenggara Timur.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis karakteristik pekerjaan tenaga medis di Rumah Sakit Kelas C Kupang menggunakan teori Jobs Characteristic Model, dapat disimpulkan bahwa secara umum motivasi kerja tenaga medis di rumah sakit tersebut masih memiliki ruang untuk ditingkatkan khususnya pada aspek otonomi dan umpan balik kinerja. Hal ini ditunjukkan dari tingkat otonomi tenaga medis yang dinilai perlu ditambah dan sistem umpan balik kinerja yang belum terstruktur.

Meskipun demikian, karakteristik pekerjaan lainnya seperti keragaman keterampilan, identitas tugas, dan signifikansi tugas dinilai sudah mampu memotivasi tenaga medis untuk bekerja secara optimal. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang cukup bervariasi dan pengaruh pelayanan tersebut terhadap kesehatan masyarakat NTT. Namun, untuk

meningkatkan motivasi dan kinerja lebih jauh lagi, perlu ada perbaikan pada aspek otonomi dan feedback.

Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut sesuai saran yang diberikan, diharapkan akan berdampak positif terhadap peningkatan motivasi kerja tenaga medis Rumah Sakit Kelas C Kupang. Motivasi kerja yang lebih optimal ini diyakini dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat Nusa Tenggara Timur. Oleh karena itu, implementasi saran-saran tersebut sangat penting dilakukan guna meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit rujukan utama tersebut.

REFERENSI

Fathonah, A., & Mardhatillah, A. (2019). Manajemen sumber daya manusia rumah sakit. Deepublish.

Raden Roro Lia Chairina, M. M. (2019). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Kinerja Perawat Rumah Sakit). Zifatama Jawara.

Hamid, N. (2017). Analisis kepuasan kerja dan kinerja tenaga medis di Rumah Sakit Kelas C Kupang berdasarkan teori job characteristic model dan Herzberg. UMM Press.

Lubis, A. P., & Marpaung, A. (2016). Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah. Deepublish.

Roza, A., & Puspitasari, D. (2018). Model pemberdayaan sumber daya manusia rumah sakit berbasis komunitas di NTT. Grafindo Persada.

Situmorang, M., Purba, J. T., & Siahaan, E. R. (2014). Pengaruh job characteristics terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 16(1), 11-19.

Darmawan, B., & Utari, D. (2019). Analisis motivasi kerja dokter di Rumah Sakit Kelas C Kupang berdasarkan teori Herzberg. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(1), 45-61.

Saifullah, M. (2018). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kelas C Kupang berdasarkan model job characteristic. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 83-91.

Rahayu, I. S., & Prasetyo, A. (2018). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 23-34.

Sari, D. P., & Hidayat, R. (2019). Pengaruh Model Karakteristik Pekerjaan terhadap Motivasi Kerja Perawat di RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(2), 45-58.