

## **PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DR. HAULUSSY PROVINSI MALUKU**

Oleh:

**Fientje Palijama<sup>1)</sup>**

Email: [fientje.palijama@gmail.com](mailto:fientje.palijama@gmail.com)

### **Abstrak**

Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan adalah komponen kunci untuk menggerakkan pembangunan kesehatan. SDM Kesehatan berperan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengelola dan mengetahui Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit dr M Haulussy Propinsi Maluku. Harapannya, hasil ini akan mampu mengatasi persoalan penelitian yang disebutkan diatas dan mampu berkontribusi bagi Rumah Sakit dr M. Haulussy berkaitan dengan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif. Dalam pengumpulan data digunakan prosedur pengumpulan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah Analisis data kualitatif bersifat induktif.

**Kata Kunci :** *Sumber Daya Manusia, Pelayanan Kesehatan*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan yang berkualitas merupakan tantangan bagi porsonil dalam membangun keutuhan pelayanan kesehatan, yaitu agar semua orang yang berada di lingkungan kesehatan bertujuan memuaskan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk itu sumber daya manusia kesehatan menjadi subsistem dalam Sistem Kesehatan Nasional yang memiliki peran utama dalam pelaksanaan upaya kesehatan dan pencapaian sistem penjaminan kesehatan yang memastikan setiap warga dalam populasi memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu Indonesia menghadapi tantangan lain yaitu mengalami *triple burden of disease* atau tiga beban penyakit, antara lain masalah gizi, penyakit menular, serta meningkatnya penyakit tidak menular, dan re-emerging maupun emerging akibat adanya transisi demografi. (Harahap, 2019). Sumber daya manusia kesehatan juga dikatakan sebagai komponen kunci untuk menggerakkan pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan

---

<sup>1)</sup> Fientje Palijama, Dosen Tetap Dpk Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

kemampuan hidup sehat. Sebesar 80% keberhasilan dari pembangunan kesehatan di Indonesia ditentukan oleh sumber daya manusia. Masih kurangnya sumber daya manusia kesehatan di Indonesia diakibatkan karena distribusi yang tidak merata dan manajemen sumber daya manusia kesehatan yang kurang berjalan optimal (Arman Rifat Lette, 2020).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, dikatakan bahwa “Tenaga kesehatan merupakan bagian dari sumber daya manusia kesehatan yang didalamnya terdiri atas tenaga kesehatan medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga keteknisian medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lainnya”. Pada saat ini kondisi tenaga kesehatan di Indonesia masih mengalami ketidakmerataan dalam pendayagunaannya.

Masih kurangnya jumlah sumber daya manusia kesehatan akan mempengaruhi kualitas dan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan (Arman Rifat Lette, 2020). Tantangan ini akan berdampak pada persyaratan kesehatan yang kompleks dari sumber daya kesehatan baik dalam jumlah, jenis dan persaingan. Terlepas dari produksi sumber daya kesehatan manusia, staf medis, serta profesional kesehatan meningkat, tetapi bersamaan dengan peningkatan jumlah dan jenis lembaga pendidikan kesehatan, hingga saat ini, kepatuhan dengan sumber daya kesehatan dalam jumlah kesehatan manusia, kualitas, maka dari itu pentingnya pelaksanaan manajemen sumber daya manusia yang optimal di seluruh fasilitas kesehatan agar sumber daya manusia kesehatan yang ada dapat menyelenggarakan sistem kesehatan yang optimal sehingga akan terciptanya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan adalah komponen kunci untuk menggerakkan pembangunan kesehatan. SDM Kesehatan berperan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal. Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai 1 Januari 2014 membutuhkan ketersediaan SDM kesehatan dalam jumlah, jenis dan mutu yang memadai dan terdistribusi dengan baik. Tantangan di bidang SDM kesehatan yang kompleks tidak mungkin untuk diatasi oleh Kementerian Kesehatan sendiri.

Sejak tahun 2010, Indonesia telah membentuk Tim Koordinasi dan Fasilitasi Pengembangan Tenaga Kesehatan (KFPTK). Tim ini berasal dari lintas Kementerian/ Lembaga, perwakilan organisasi profesi, asosiasi pendidikan tenaga kesehatan, asosiasi fasilitas pelayanan kesehatan, dan perwakilan lembaga internasional, di bawah koordinasi Kementerian Koordinator bidang Kesejahteraan Rakyat dan Kementerian Kesehatan.

Tim KFPTK melalui Lokakarya Nasional Pengembangan Tenaga Kesehatan telah menghasilkan dokumen yaitu Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan (RPTK) tahun 2011-2025, Rencana Peningkatan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kesehatan (KP3AK) tahun 2012-2025, Rencana Induk Pendidikan Tenaga Kesehatan dan Pelatihan Tenaga Kesehatan dan Masyarakat

(RIPTK dan PTKM) tahun 2012-2025, dan pembahasan awal tentang pengamatan perkembangan SDM kesehatan.

Lokakarya Nasional Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan Tahun 2013 diselenggarakan dengan tema : Mengembangkan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan untuk Mendukung Tercapainya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Tujuan Pembangunan Milenium Bidang Kesehatan. Tujuan Lokakarya Nasional Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan tahun 2013 adalah untuk meningkatkan sinergisme antara pemangku kepentingan di Pusat dan Daerah, dalam mengembangkan dan memberdayakan SDM kesehatan dalam konteks persiapan pelaksanaan JKN dan upaya akselerasi terhadap tujuan pembangunan milenium bidang kesehatan. Lokakarya Nasional Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan tahun 2013 diharapkan menjadi forum yang berpeluang untuk menghasilkan komitmen di tataran politis dan teknis untuk melaksanakan pengembangan tenaga kesehatan. Forum ini juga dapat menjadi momentum bagi para pemangku kepentingan untuk memulai tindakan nyata dalam memperkuat SDM kesehatan.

Pemerintah Provinsi Maluku terus berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, melalui berbagai bidang pembangunan termasuk didalamnya sector kesehatan lebih khusus bagi Rumah Sakit. Sesuai dengan Visi Pemerintah daerah Tahun 2019 – 2024 yaitu : Maluku yang dikelola secara jujur dan bersih, terjamin dalam kesejahteraan dan berdaulat atas Gugusan Kepulauan dengan salah satu Misi yaitu : Mewujudkan Sumber daya Manusia yang Profesional, Kreatif, mandiri dan Berprestasi. Rumah Sakit dr Haulussy Propinsi Maluku dalam kinerja pelayanan mengalami penurunan hal ini terlihat pada tingkat pemanfaatan rumah sakit mengalami penurunan, dan mutu pelayanan semakin rendah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas menjadi motivasi peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengelola dan mengetahui Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit dr M Haulussy Propinsi Maluku. Harapannya, hasil ini akan mampu mengatasi persoalan penelitian yang disebutkan diatas dan mampu berkontribusi bagi Rumah Sakit dr M Haulussy berkaitan dengan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan.

## **KERANGKA TEORI**

### **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) adalah merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. (Hasibuan 2002 : 10).

Pendapat lain mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia adalah sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. (Hadari Nawawi 2003 :37). Sedangkan Veithzal Rivai mengatakan Sumber Daya Manusia adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi

proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan. ( Veithzal Rivai, 2004 : 6).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (power).

### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (Consumer satisfaction) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (Provider satisfaction) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Institusional satisfaction) (Wulandari, 2016). Pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan/ataupun masyarakat. ( Abdul Bari Saifudin, 2009:18)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan setiap upaya baik yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok/masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. (Saryono (2010). Untuk diperoleh data demi kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan yang dapat dipahami dan memiliki kaitannya dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Informan ditentukan secara Intensity sampling yaitu Pemilihan informan berdasarkan kasus yang hebat namun tidak ekstrim atau berada di atas/bawah rata-rata ( Patton 2002). Adapun informan yang dimaksud adalah berjumlah 5 orang. Sumber data menurut Sutopo terdiri dari narasumber (informan), peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, gambar, dan rekaman, serta dokumen. Dalam pengumpulan data digunakan prosedur pengumpulan data Primer yaitu untuk mencari data yang akurat dari para pimpinan, pegawai, staf pada Rumah Sakit dr M Haulussy Propinsi Maluku, dan data Sekunder yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung, yang berupa dokumen-dokumen di Rumah Sakit dr M. Haulussy Propinsi Maluku. Teknik yang di gunakan untuk

mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk memperoleh data dari informan dalam penelitian ini, dilakukan pendekatan dan diadakan wawancara dengan beberapa informan penelitian yang telah ditetapkan. Wawancara tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit dr M Haulussy Propinsi Maluku.

### **Kualitas Pendidikan Intelektual**

Membahas mengenai pendidikan tidak akan terlepas dari pendidikan karakter dan intelektual, dua garis besar pendidikan tersebutlah yang menjadi tonggak bagi pendidikan di Indonesia. Masyarakat mengenal intelektual sebagai istilah yang menggambarkan kecerdasan, kepintaran, ataupun kemampuan dalam memecahkan sebuah masalah. Menurut Cattell intelektual adalah kombinasi sifat-sifat manusia yang terlihat dalam kemampuan memahami hubungan yang lebih kompleks, semua proses berpikir abstrak, menyesuaikan diri dalam pemecahan masalah dan kemampuan baru. Berkaitan dengan indikator kualitas pendidikan intelektual maka hasil yang diperoleh adalah bahwa petugas pelayanan pada Rumah Sakit Dr. Haulussy memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam melakukan pelayanan kesehatan, karena pengetahuan tidak dapat dipisahkan dari ketrampilan dalam pelayanan, maka apa yang dilakukan pasti tidak cepat dan tepat, untuk itu semua orang yang terlibat dalam proses pelayanan harus memiliki ketrampilan yang baik dan benar. Pengetahuan dan ketrampilan juga membantu dalam proses pelayanan, tetapi mesti juga dibaringi dengan peralatan yang tersedia bagi proses pelayanan, karena ketika memiliki pengetahuan dan ketrampilan tetapi tidak memiliki peralatan maka tidak dapat melakukan apa-apa, walaupun melakukannya, hasilnya tidak akan maksimal.

Dari jawaban yang diperoleh berkaitan dengan Kualitas Pendidikan Intelektual maka penulis dapat menjelaskan bahwa Pendidikan perlu diorientasikan pada peningkatan kualitas pendidikan dengan mengedepankan nilai-nilai emosional dan spiritual yang sinergis dengan nilai-nilai intelektual. Hal ini diharapkan dapat membentuk sumber daya manusia yang berkualitas dan bermakna bagi dirinya, lingkungan, bangsa, negara, dan agama. Kita harus sadar bahwa pendidikan yang dibangun melalui pendekatan kecerdasan emosional, spiritual, dan intelektual akan melahirkan produk manusia unggul yang dapat mengedepankan nilai keadilan, kemuliaan, kejujuran, kebenaran, dan nilai-nilai yang sesuai dengan anugerah hati yang diberikan Tuhan (God Spot). Apabila para pemberi pelayanan benar –benar memiliki kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual, maka pelayanan yang diberikan akan bermanfaat bagi pemberi pelayanan.

### **Kemampuan Memberikan Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu kinerja pegawai yang mempunyai tujuan memberikan pelayanan dari jasa yang akan diberikan dan bekerja secara maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan dengan hasil terbaik kepada para pelanggannya, kualitas pelayanan ini dapat ditunjukkan dengan ciri-ciri, seperti : adanya keandalan, daya tanggap serta rasa empati yang diberikan pegawai dalam memberikan layanan, terdapat jaminan (assurance) dalam memberikan pelayanan, tampilan fisik dari Puskesmas atas pelayanan kepada para pelanggan (pasien).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan kepada pasien. Tim pelayanan keperawatan memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut.

Pelayanan rumah sakit mesti prima apabila ingin memenangkan persaingan dalam memperebutkan konsumen. Pelayanan prima tak hanya tentang peralatan rumah sakit yang canggih tetapi juga mencakup system pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien yaitu cepat, tepat dan akurat. Pelayanan seperti itu dibutuhkan karena pasien tak hanya ingin diobati, tapi juga karena pasien membutuhkan perhatian. Selayaknya industri jasa pelayanan menaruh perhatian besar dan menyadari bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan pula oleh kualitas berbagai komponen pelayanan termasuk keperawatan dan sumber daya manusianya. Perawat merupakan satu jenis profesi dalam hal pelayanan kesehatan yang dewasa ini banyak dibutuhkan dalam masyarakat kita. Tugas perawat adalah sebagai pelaksana pelayanan perawatan di rumah sakit untuk mempercepat penyembuhan pasien. Perawat bertanggung jawab sepenuhnya dalam memberikan pelayanan perawatan kepada pasien dan pelayanan yang sederhana sampai pelayanan yang kompleks yang diperlukan oleh pasien.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, agar menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Biaya dalam memberikan setiap pelayanan. Empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginannya. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Daya tanggap (responsiveness) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dan tampilan fisik (tangible) adalah kemampuan menunjukkan penampilan kepada pihak luar.

Berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan kesehatan maka, para pemberi pelayanan telah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan dalam proses pelayanan dan juga apa yang diinginkan oleh pasien. Ketika memberikan pelayanan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pasien maka pasti pasien tidak mengalami kesembuhan dan pasti mereka akan memberikan komentar negative bagi yang memberikan pelayanan dan juga bagi rumah sakit sendiri. Dan ketika pasien membutuhkan pelayanan cepat, menggambarkan betapa pelayanan yang baik, ramah, cepat dan sesuai dengan yang diharapkan, memberikan dampak atau kesan yang mendalam di hati para pasien dan anggota keluarganya. Sebagai anggota masyarakat pun kita tentu menginginkan rumah sakit yang menjadi tempat untuk melakukan proses penyembuhan atas berbagai keluhan kesehatan atau penyakit yang dideritanya, dalam melayani pasien dapat memberikan pelayanan yang baik, ramah, cepat dan tanggap serta memuaskan. Keluarga pasien merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Bahkan kami merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kepuasan pasien adalah suatu dimensi yang dianggap sangat penting dan salah satu indikator utama dari kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dianggap sangat dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan di rumah sakit itu sendiri sehingga kepuasan pasien menjadi komponen penting dalam pelayanan rumah sakit.

Dari apa yang dikemukakan di atas maka dapat dikatakan bahwa pasien memiliki kepuasan dalam pelayanan, karena petugas memiliki kemampuan yang tinggi dan optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan.

### **Semangat Kerja**

Bekerja menjadi aktivitas rutin bagi sebagian orang. Bukan sekadar aktivitas biasa, bekerja juga bisa dibilang jadi tuntutan untuk memenuhi kebutuhan. Meski demikian, rasa bosan dan malas seringkali muncul saat bekerja. Untuk itu, penting untuk mempunyai rasa semangat kerja. Rasa semangat tidak saja mengatasi bosan dan malas. Lebih dari itu, semangat juga akan membuat seseorang jadi lebih produktif. Selain itu, semangat yang terus membara juga akan membuat pekerjaan terasa lebih mudah untuk diselesaikan. Itulah mengapa penting menumbuhkan semangat saat bekerja. Semangat kerja akan sangat mempengaruhi produktivitas seseorang dalam pekerjaan, sebab ketika bersemangat, berbagai pekerjaan akan terasa lebih mudah dikerjakan.

Berkaitan dengan semangat kerja maka dapat dijelaskan bahwa pemberi pelayanan memiliki semangat dalam bekerja, tanpa semangat kerja apa yang dilakukan bisa saja tidak maksimal dan terkesan membuat kami merasa bosan dan tidak berdaya. Bekerja tanpa semangat bagaikan hidup tanpa kaki, jadi kami dalam bekerja memiliki semangat kerja yang tinggi dan semangat kerja yang tinggi akan membawa hasil kerja yang maksimal. Petugas pemberi pelayanan memiliki semangat kerja yang cukup tinggi, sehingga para keluarga merasa nyaman dengan proses pelayanan yang diberikan.

### **Kemampuan manajemen pengorganisasian**

Pencapaian derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dapat terwujud jika mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dituliskan bahwa setiap orang mempunyai hak

dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Pemenuhan kriteria pelayanan kesehatan yang terjangkau bukan berarti harus meninggalkan kualitas pelayanannya. Pelayanan yang berkualitas akan selalu berupaya untuk memuaskan pelanggannya. Dalam manajemen pelayanan publik, ketanggapan (*responsiveness*) diperlukan untuk memuaskan pelanggan (Setiawan, 2016).

Perhatian terhadap ketepatan waktu tunggu pelayanan merupakan hal yang perlu dibangun organisasi pelayanan kesehatan untuk menjaga dimensi mutu ketanggapan (*responsiveness*). Peningkatan dimensi mutu pelayanan merupakan hal yang penting dilakukan ketika organisasi pelayanan kesehatan ingin memuaskan pelanggannya. Hal ini harus didukung dengan keinginan tenaga medis serta staf organisasi pelayanan kesehatan yang mau memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat (Bustami, 2011).

Adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu harus membuat tenaga medis dan staf meningkatkan kinerjanya secara terus-menerus. Perlu cara alternatif untuk membuat pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sarana manajemen dapat dijadikan alat untuk membantu pelaksanaan pelayanan kesehatan yang bermutu. Sarana tersebut dapat membantu tenaga medis dan staf sehingga mempermudah kegiatan di organisasi pelayanan kesehatan (Alamsyah, 2011).

Berkaitan dengan kemampuan manajemen pengorganisasian dapat dijelaskan bahwa manajemen organisasi dalam pelayanan kesehatan sangat diperlukan, karena organisasi pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan salah satu jenis organisasi yang sangat dirasakan oleh masyarakat umum. Salah satu prinsip organisasi adalah fleksibilitas, artinya organisasi senantiasa dinamis sesuai dengan dinamika yang ada dalam organisasi dan juga harus memerhatikan perubahan dari luar organisasi. Pelayanan kesehatan ditentukan oleh pengorganisasian pelayanan dan ruang lingkup kegiatan organisasi pelayanan kesehatan. Manfaat manajemen pengorganisasian dalam pelayanan kesehatan membantu, mempermudah koordinasi antar pihak di dalam suatu kelompok, membantu membagi tugas sesuai dengan kondisi yang terjadi dalam organisasi, membuat setiap bagian atau unit kerja untuk mengetahui apa yang akan dilakukan dan tugas-tugasnya.

Dari jawaban yang dikemukakan diatas maka penulis dapat mengatakan bahwa pegawai pada RSUD Dr. Haulussy Propinsi Maluku memiliki kemampuan manajemen pengorganisasian dengan baik. Ini diperkuat dengan proses pelayanan kesehatan ada pembagian kerja, wewenang dan tanggungjawab yang jelas serta otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai untuk mencapai tujuan spesifik. Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa di atas, maka beberapa kesimpulan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Petugas pemberi pelayanan khususnya pada ruang anak RSUD Haulussy memiliki kualitas Pendidikan Intelektual yang tinggi, hal ini ditandai dengan kecerdasan emosional, spiritual, dan intelektual yang ditunjukkan dalam proses pelayanan. Petugas pelayanan memahami berbagai bidang pelayanan sehingga pelayanan dilakukan dengan baik dan benar. Karena apa bila hanya memahami sebagian bidang pelayanan akan berpengaruh buruk ketika akan dilakukan roling bidang pelayanan, memiliki kemampuan yang tinggi dan optimal, dalam memberikan pelayanan, memiliki kemampuan manajemen pengorganisasian dengan baik.

### Saran

Beberapa saran dalam penelitian ini dirumuskan, sebagai berikut : Diharapkan agar petugas pada rumah sakit dr. Haulussy Propinsi Maluku, lebih meningkatkan pengetahuan intelektual khusus dalam bidang pelayanan kesehatan agar pelayanan yang diberilakn benar-benar bermutu dan bermanfaat, meningkatkan semangat dan motivasi kerja dalam bidang pelayanan kesehatan, memahami proses manajemen pengorganisasi dengan baik agar, masing-masing memiliki pemahaman tentang tugas dan tanggungjawabnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arman Rifat Lette (2020) ‘Jumlah dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Kota Kupang’, Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 7(2), pp. 9–14.
- Abdul Bari Saifudin, Dkk, Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal, (Jakarta : PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, 2009), Ed. 1, Cet, 5, h.18
- Alamsyah, Dedi. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Bustami.2011.Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Budi Setiawan (2016), Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial & Bisnis Hadari Nawawi, Perencanaan Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003), h. 37
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas, Jakarta ,Penerbit : Bumi Aksara.
- Harahap, A. (2019, 10 12). Struktur-Organisasi-Pada-Pt-Telkom. Retrieved from scribd: <https://www.scribd.com/doc/79115943/Struktur-Organisasi-Pada-Pt-Telkom>
- .Miles dan Huberman. 1992. Analisis data Kualitatif. (diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi).
- Wulandari, D.T. (2006). Pengelolaan Sumber Daya Alam Danau. Pascasarjana Biologi UI. Jakarta.
- Saryono. 2010, Metode Penelitian Kualitatif, PT. ASIfabeta, Bandung.

Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), h. 6

Wulandari, D.T. (2006). *Pengelolaan Sumber Daya Alam Danau*. Pascasarjana Biologi UI. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, 2014.

Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 Ayat 12-15.