



Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Sidikalang Dalam Menurunkan Angka Kematian Bayi Di Kabupaten Dairi

Agustio Rezbertu Siregar¹, Wiro Oktavius Ginting²

^{1,2}Universitas Sumatera Utara

Abstrak

Received: 2 November 2024

Revised: 13 November 2024

Accepted: 30 November 2024

Menurunkan Angka Kematian Bayi adalah sebuah usaha yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian bayi pada usia dini. Kabupaten Dairi masih ada fenomena meninggalnya bayi pada saat dilahirkan karena lambatnya penanganan dari pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam Menurunkan Angka Kematian Bayi di Kabupaten Dairi serta menjelaskan apa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha, Kepala Ruangan Klinik Obgyn, Kepala Ruangan Mawar dan pasien ibu hamil atau keluarga dari ibu hamil. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia dengan menggunakan indikator kinerja pegawai menurut Mitchel (dalam Sedarmayanti, (2001:51) yaitu kualitas kerja, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi dan teknik keabsahan dalam penelitian ini triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sudah mampu dalam menurunkan angka kematian bayi di Kabupaten Dairi, namun inisiatif dari pegawai serta komunikasi dari pegawai harus lebih dievaluasi lagi. Saran kepada Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam kinerja pegawai dalam menurunkan tingkat kematian bayi di Kabupaten Dairi adalah dilakukannya evaluasi terhadap pegawai di rumah sakit tersebut agar pelayanan yang diberikan kepada pasien atau masyarakat bisa semakin membaik dan pasien yang menerima layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit tersebut.

Kata Kunci: Angka Kematian Bayi, Kinerja, Pegawai Rumah Sakit

(*) Corresponding Author: Agustio840@gmail.com

How to Cite: Siregar, A. R., & Ginting, W. O. (2025). Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Sidikalang Dalam Menurunkan Angka Kematian Bayi Di Kabupaten Dairi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(3.D), 74-91. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10026>

PENDAHULUAN

Indonesia adalah sebuah negara yang termasuk luas. Menurut (Wikipedia.org, 2023) Indonesia merupakan negara terluas ke-14 di dunia sekaligus negara kepulauan terhebar di dunia yang bertengger di posisi ke-6 dunia. Luas wilayah Indonesia adalah 1.904.569 km², dan luas daratan adalah 1.811.570 km². Saat ini Indonesia juga memiliki 38 provinsi dengan jumlah penduduk keempat terbesar di dunia yaitu 273.523.615 jiwa.

Indonesia sebagai salah satu negara yang tentu sangat memperhatikan derajat kesehatan. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat semaksimalnya untuk mewujudkan Indonesia menjadi bangsa yang sehat, sejahtera, adil dan makmur dengan sasaran meningkatnya



kualitas sumber daya manusia Indonesia. Derajat kesehatan masyarakat yang digambarkan yaitu melalui salah satunya yaitu Angka Kematian Bayi (AKB). Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Wulandari (2021: 121) bahwa Angka Kematian Bayi (AKB) juga merupakan salah satu indikator utama dalam peningkatan mutu atau status derajat kesehatan masyarakat di suatu daerah.

Berdasarkan hal tersebut, Maryam (2017:54) menyebutkan bahwa diperlukan sebuah pelayanan publik untuk menyejahterahkan kehidupan bangsa Indonesia. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab dan harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Akan tetapi, tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik adalah kepuasan masyarakat. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Mahmudi dalam (Widanti.T.P.Ni, 2022) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai cara pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Djunawan (2018:30) menyebutkan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan menjadi bangsa yang sehat, Indonesia membutuhkan sebuah pelayanan kesehatan dari pemerintah. Hal ini dikarenakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sebuah pembangunan komponen dasar yang menjadi standar keberhasilan suatu daerah adalah salah satunya yaitu kesehatan. Untuk memenuhi tuntutan dari pelayanan kesehatan tersebut maka setiap daerah wajib memiliki rumah sakit. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Nurdiana (2017: 218) yaitu pembangunan kesehatan memiliki sebuah tujuan yaitu membuat setiap orang lebih sadar, lebih mau, dan lebih mampu untuk menjalani hidup yang sehat. Hal ini bertujuan agar derajat kesehatan yang optimal dapat terwujud di negara ini, sehingga rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat tepat untuk dapat mencapai tujuan tersebut.

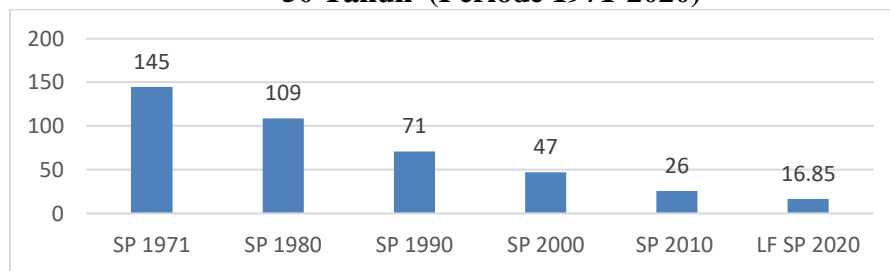
Menurut Undang-Undang RI nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mendefinisikan bahwa rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh American Hospital Association (dalam Damiyana, D & Sari, D. M, 2020) yang menjelaskan bahwa rumah sakit adalah sebuah organisasi tenaga medis profesional yang terorganisir serta saran kedokteran yang menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosa serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Mutu pelayanan kesehatan juga sangat dipengaruhi oleh ada tidaknya kritikan dan keluhan dari pasien. Maka daripada itu pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dilanjutkan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Standar pelayanan minimal ini ditujukan agar adanya panduan bagi organisasi dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada hakekatnya merupakan jenis-jenis pelayanan rumah sakit yang wajib dilakukan dengan standar kinerja yang ditetapkan. Akan tetapi, jika pihak rumah sakit tidak melaksanakan pelayanan

dengan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan hal ini berakibat fatal seperti kematian. Hal ini didukung dengan adanya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, fungsi dari Standar Pelayanan Minimal adalah merupakan salah satu metode layanan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Wulandari (2021:121) mendefinisikan Angka Kematian Bayi (AKB) adalah jumlah kematian bayi dalam usia 28 hari pertama kehidupan per 1000 kelahiran hidup. Penyebab kematian bayi yaitu tingginya angka kematian bayi disebabkan oleh penyakit infeksi saluran pencernaan (diare), infeksi saluran pernapasan atas, penyakit infeksi lain seperti campak, kurang gizi dan lain-lain. Adanya penyakit tersebut disebabkan karena lingkungan dan pendidikan yang rendah serta kemiskinan.

Grafik 1. Angka Kematian Penduduk Usia Dini Dalam Rentang 50 Tahun (Periode 1971-2020)



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2020

Berdasarkan pada grafik di atas, Angka Kematian Bayi (AKB) atau *Infant Mortality Rate* (IMR) adalah banyaknya kematian bayi usia di bawah 1 tahun (0-11 bulan) per 1.000 kelahiran hidup pada satu tahun tertentu. Dalam rentang lima puluh tahun (periode 1971-2020), penurunan AKB di Indonesia hampir 90 persen. AKB menurun signifikan dari 145 kematian per 1.000 kelahiran hidup dari hasil Sensus Penduduk 1971 menjadi 16,85 kematian per 1.000 kelahiran hidup dari hasil Long Form SP2020.

Penelitian terdahulu yang ketiga yang ditulis oleh Hariani Nurul (2017) dengan judul "*Evaluasi Kinerja Kebijakan Kesehatan Ibu dan Anak*". Masalah yang ditemukan peneliti pada penelitian ini adalah kondisi Indonesia terkait kematian ibu dan kematian bayi masih dalam taraf yang tidak terlalu baik. Rendahnya kondisi kesehatan ibu dan bayi di Indonesia tercermin melalui data yang terhimpun oleh WHO, Worldbank, UNFPA dan UNPD mengenai jumlah kematian ibu dan bayi. Daya yang terhimpun pada tahun 2015, tahun terakhir pelaksanaan Tujuan Pembangunan *Millenium*, menunjukkan bahwa komitmen Indonesia dalam meningkatkan kesehatan dengan menurunkan jumlah kematian ibu dan bayi masih rendah dibandingkan negara-negara di Asia lainnya. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Kinerja program EMAS sudah berhasil dalam mencapai tujuan. Program EMAS mampu berkontribusi terhadap penurunan AKI dan AKB yang diharapkan oleh program MDG's. Dari segi *policy output* dan *policy outcome* tujuan yang ditetapkan telah tercapai meski ada satu aspek yang belum memenuhi kriteria.

Ketiga penelitian yang sudah diuraikan di atas menunjukkan bahwa terdapat pola masalah yang sama terkait penurunan Angka Kematian Bayi (AKB) di konteks yang berbeda. Permasalahan ini secara tidak langsung seharusnya mewajibkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas organisasinya untuk menurunkan Angka Kematian Bayi (AKB). Karena jika permasalahan ini tidak ditangani secara serius akan berdampak pada generasi berikutnya. Oleh sebab itu peneliti meneliti tentang **Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang dalam Menurunkan Angka Kematian Bayi**. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang dipilih sebagai objek penelitian karena belum adanya penelitian secara spesifik yang membahas tentang penurunan angka kematian bayi khususnya Kecamatan Sidikalang.

METODE

Jenis pendekatan penelitian yang dipilih adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu mendeskripsikan suatu obyek yang akan dituangkan dalam tulisan bersifat naratif, dan didasarkan atas hasil observasi dan wawancara, serta memberikan pendapat terhadap apa yang ditemukan di lapangan. Menurut Hardani,dkk (2020:54) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk menjelaskan gejala-gejala maupun fakta-fakta atau kejadian yang secara sistematis dan akurat tentang sifat-sifat populasi maupun daerah tertentu. Jadi dalam penelitian ini, peneliti akan menggambarkan efektivitas kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang dalam menurunkan tingkat kematian bayi di Kabupaten Dairi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang Dalam Menurunkan Tingkat Kematian Bayi di Kabupaten Dairi

Data penelitian merupakan data yang sudah didapatkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti selama penelitian berlangsung dan penelitian mengenai Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam Menurunkan Tingkat Kematian Bayi di Kabupaten Dairi menggunakan indikator Mitchel (dalam Sedarmayanti, 2001:51) yaitu kualitas kerja, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan berbentuk kata dan kalimat yang dikumpulkan dari wawancara dengan informan penelitian, hasil observasi lapangan, catatan lapangan maupun dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Adapun pembahasan yang peneliti paparkan dari masing-masing indikator mengenai Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam Menurunkan Tingkat Kematian Bayi di Kabupaten Dairi adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menurut Mitchel(dalam Sedarmayanti,2001:51) adalah kualitas yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi. Kualitas kerja akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat. Kualitas kerja yang diartikan sebagai tolak ukur untuk

mendapatkan kemajuan melalui ilmu pengetahuan dan kemampuan menggunakan teknologi khususnya bidang kesehatan yang berfokus pada penurunan tingkat kematian bayi seperti yang disampaikan Ibu Janiah Kudadiri selaku Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sebagai berikut:

“Jika kita berbicara tentang kualitas kerja pegawai di RSUD Sidikalang saat ini tentunya sudah dapat dikatakan membaik, khususnya di bagian Obgyn juga sudah bisa dikatakan baik karena saat ini sudah sedikit bayi yang meninggal. Itu karena pengawasan terhadap seluruh pegawai sudah mulai ditingkatkan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.” (Wawancara Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Sidikalang, 14 November 2023)

Kualitas kerja merupakan hal yang sangat berperan penting dalam mewujudkan tujuan dari sebuah organisasi. Berdasarkan wawancara di atas, peneliti menganalisis bahwa kualitas kerja pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang ini sudah mengalami peningkatan. Namun peneliti menganalisis bahwa kualitas kerja pegawai tersebut meningkat terjadi karena adanya pengawasan yang diperketat, bukan dari profesionalitas kerja setiap pegawai. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Mannayong (2018) bahwa kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kualitas kerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang merupakan suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektivitas seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kualitas hasil kerja pegawai pada intinya efektivitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum. Berdasarkan hasil wawancara di atas hasil dari kualitas kerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang khususnya pada bagian Obgyn akan disajikan dalam bentuk gambar di bawah ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 2. Data Bayi Yang Lahir Hidup dan Yang Meninggal Pada Tahun 2022 dan 2023

Tahun 2022		Tahun 2023	
Jumlah	3,8	Jumlah	3,8
F.001	2,1	F.001	2,1
F.002	1,7	F.002	1,7
F.003	0,0	F.003	0,0
F.004	0,0	F.004	0,0
F.005	0,0	F.005	0,0
F.006	0,0	F.006	0,0
F.007	0,0	F.007	0,0
F.008	0,0	F.008	0,0
F.009	0,0	F.009	0,0
F.010	0,0	F.010	0,0
F.011	0,0	F.011	0,0
F.012	0,0	F.012	0,0
F.013	0,0	F.013	0,0
F.014	0,0	F.014	0,0
F.015	0,0	F.015	0,0
F.016	0,0	F.016	0,0
F.017	0,0	F.017	0,0
F.018	0,0	F.018	0,0
F.019	0,0	F.019	0,0
F.020	0,0	F.020	0,0
F.021	0,0	F.021	0,0
F.022	0,0	F.022	0,0
F.023	0,0	F.023	0,0
F.024	0,0	F.024	0,0
F.025	0,0	F.025	0,0
F.026	0,0	F.026	0,0
F.027	0,0	F.027	0,0
F.028	0,0	F.028	0,0
F.029	0,0	F.029	0,0
F.030	0,0	F.030	0,0
F.031	0,0	F.031	0,0
F.032	0,0	F.032	0,0
F.033	0,0	F.033	0,0
F.034	0,0	F.034	0,0
F.035	0,0	F.035	0,0
F.036	0,0	F.036	0,0
F.037	0,0	F.037	0,0
F.038	0,0	F.038	0,0
F.039	0,0	F.039	0,0
F.040	0,0	F.040	0,0
F.041	0,0	F.041	0,0
F.042	0,0	F.042	0,0
F.043	0,0	F.043	0,0
F.044	0,0	F.044	0,0
F.045	0,0	F.045	0,0
F.046	0,0	F.046	0,0
F.047	0,0	F.047	0,0
F.048	0,0	F.048	0,0
F.049	0,0	F.049	0,0
F.050	0,0	F.050	0,0
F.051	0,0	F.051	0,0
F.052	0,0	F.052	0,0
F.053	0,0	F.053	0,0
F.054	0,0	F.054	0,0
F.055	0,0	F.055	0,0
F.056	0,0	F.056	0,0
F.057	0,0	F.057	0,0
F.058	0,0	F.058	0,0
F.059	0,0	F.059	0,0
F.060	0,0	F.060	0,0
F.061	0,0	F.061	0,0
F.062	0,0	F.062	0,0
F.063	0,0	F.063	0,0
F.064	0,0	F.064	0,0
F.065	0,0	F.065	0,0
F.066	0,0	F.066	0,0
F.067	0,0	F.067	0,0
F.068	0,0	F.068	0,0
F.069	0,0	F.069	0,0
F.070	0,0	F.070	0,0
F.071	0,0	F.071	0,0
F.072	0,0	F.072	0,0
F.073	0,0	F.073	0,0
F.074	0,0	F.074	0,0
F.075	0,0	F.075	0,0
F.076	0,0	F.076	0,0
F.077	0,0	F.077	0,0
F.078	0,0	F.078	0,0
F.079	0,0	F.079	0,0
F.080	0,0	F.080	0,0
F.081	0,0	F.081	0,0
F.082	0,0	F.082	0,0
F.083	0,0	F.083	0,0
F.084	0,0	F.084	0,0
F.085	0,0	F.085	0,0
F.086	0,0	F.086	0,0
F.087	0,0	F.087	0,0
F.088	0,0	F.088	0,0
F.089	0,0	F.089	0,0
F.090	0,0	F.090	0,0
F.091	0,0	F.091	0,0
F.092	0,0	F.092	0,0
F.093	0,0	F.093	0,0
F.094	0,0	F.094	0,0
F.095	0,0	F.095	0,0
F.096	0,0	F.096	0,0
F.097	0,0	F.097	0,0
F.098	0,0	F.098	0,0
F.099	0,0	F.099	0,0
F.100	0,0	F.100	0,0

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 2023

Data bayi di atas diperoleh peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Romauli Sitorus selaku Kepala Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, adapun hasil wawancara bersama beliau adalah sebagai berikut:

“Kualitas kerja pegawai terhadap rumah sakit ini khususnya di bagian Obgyn sudah semakin membaik karena dari tahun 2022 sampai pada saat ini bayi yang lahir dengan kondisi meninggal dunia sudah dapat dikatakan menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan data yang sudah ada.” (Wawancara

Kepala Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 14 November 2023).

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti menganalisis bahwa kualitas hasil kerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sudah mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2022 jumlah bayi yang lahir yaitu sebanyak 416 jiwa dan 38 diantaranya meninggal, kemudian pada tahun 2023 sampai bulan November bayi yang lahir sebanyak 347 jiwa dan 12 jiwa diantaranya meninggal. Angka tersebut menunjukkan penurunan angka kematian yang signifikan. Peneliti juga menganalisis bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang juga sudah melakukan pengawasan yang baik terhadap pegawai untuk mewujudkan tujuan khusus yaitu menurunkan tingkat kematian bayi di Kabupaten Dairi. Namun peneliti juga menganalisis bahwa walaupun sudah dilakukan pengawasan yang baik, masih tetap saja ada terjadi bayi yang meninggal. Ibu Janiah Kudadiri selaku Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Sidikalang menyatakan bahwa:

“Kami sebagai tenaga medis dirumah sakit ini sudah melakukan seluruh kemampuan untuk meminimalisir kematian bayi. Namun seluruh pegawai yang ada di rumah sakit ini tidak mampu untuk menjamin bahwa tidak akan ada lagi kematian bayi karena kematian bayi bisa terjadi juga jika ibu dari bayi tersebut tidak menjalani saran dan senam yang sudah kami anjurkan.. Namun ketika ada pasien ibu hamil kami pasti melakukan yang terbaik agar bayinya lahir dengan selamat.”(Wawancara Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Sidikalang, 14 November 2023)

Wawancara di atas menerangkan bahwa pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sudah memaksimalkan cara kerja meminimalisir kematian bayi dengan kemampuan yang dimiliki pegawai. Namun di sisi lain jika pasien ibu hamil tidak memperhatikan kandungannya seperti tidak mengkonsumsi makanan yang bergizi, melakukan senam yang sudah dianjurkan tenaga medis, hal tersebut juga dapat menjadi salah satu faktor kematian bayi yang ada dalam kandungan ibu hamil. Peneliti menganalisis tindak lanjut terletak pada fungsi pengawasan manajemen organisasi terhadap pegawai dimana pengawas (Terry, 2020:15) merupakan sebuah cara kontrol organisasi yang harus dilaksanakan dengan baik karena jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan hancurnya sebuah organisasi serta tujuan organisasi tersebut. Tindak lanjut ini dilakukan karena adanya indikasi tidak tercapainya target yang ditetapkan dalam menurunkan tingkat kematian bayi. Peneliti juga menganalisis bahwa adanya perbedaan yang signifikan antar hasil yang diharapkan yaitu tidak adanya lagi keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan pegawai kepada pasien.

Hal ini juga ditambahkan oleh Bapak Qory selaku suami dari ibu yang hamil yaitu Ira Lingga menyatakan:

“Pelayanan yang kami terima masih termasuk belum maksimal karena setiap malam hari tidak ada bidan yang berjaga di ruangnya, saya juga sempat kelimpungan karena infus yang digunakan istri saya habis. Apalagi istri saya selesai melahirkan tidak boleh saya tinggali karena takut terjadi hal yang tidak diinginkan” (Wawancara keluarga pasien ibu hamil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 15 November 2023)

Hal serupa juga disampaikan oleh Mario Sihombing selaku suami dari Ibu Irma Pinem mengatakan:

“Sebenarnya saya terpaksa membawa istri saya kesini karena tidak ada pilihan rumah sakit lain lagi. Saya juga sempat marah kepada pegawai rumah sakit karena ketika istri saya berada di ruang IGD yang sedang mengalami pendarahan, pegawai masih ada saja yang acuh tak acuh terhadap istri saya. Istri saya sempat hanya terbaring di tempat tidur selama setengah jam tanpa adanya penanganan dari tenaga medis” (Wawancara keluarga pasien ibu hamil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang ,15 November 2023)

Ibu Dora Manalu sebagai salah satu ibu yang sudah selesai melahirkan juga mengatakan:

“Saya pribadi sangat kesal dengan rumah sakit ini karena selesai saya melahirkan yaitu pada hari Sabtu,11 November 2023 pukul 21.00 sampai saat ini Selasa,14 November 2023 tidak ada satupun dokter yang datang untuk mengecek keadaan saya. (Wawancara pasien ibu hamil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang ,14 November 2023)

Kelanjutan dari kualitas kerja pegawai terhadap pasien ibu yang melahirkan, Artika Nainggolan selaku ibu yang melahirkan menyatakan

“Menurut saya kualitas layanan di rumah sakit ini sudah membaik,dapat dilihat dari yang saya rasakan yaitu seluruh pegawainya menangani saya dengan cepat dan tepat kemudian rata-rata pegawainya ramah walaupun ada yang cuek tapi itu mungkin karena faktor kelelahan” (Wawancara pasien ibu hamil di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang,15 November 2023)

Tri Desmian Boru Hombing selaku keluarga pasien menyatakan

“Kondisi lingkungan pelayanan rumah sakit ini salah satu hal yang harus diperhatikan karena masih ada sampah yang berserakan”(Wawancara pasien ibu hamil di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 13 November 2023)

Berdasarkan wawancara dengan keluarga pasien dan pasien ibu hamil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang memiliki respon atau jawaban yang sama bahwa masih adanya keluhan pasien tentang pelayanan yang diberikan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang kepada pegawai. Hal ini ditandai dengan masih adanya pegawai yang kurang ramah, acuh tak acuh terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan. Peneliti menganalisis bahwa semakin rendahnya pelayanan yang diberikan pegawai terhadap pasien maka hal ini akan berdampak pada tujuan organisasi yang sudah ditetapkan. Hal lain yang menjadi dampak dari kurangnya pelayanan dari pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang terhadap pasien adalah menurunnya kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit tersebut. Monitoring dan evaluasi juga sudah seharusnya ada dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada pasien karena monitoring dan evaluasi akan menunjukkan bahwa adanya manajemen yang menunjukkan pengendalian(controlling) (Terry 2020:52) dari pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dimana pengendalian ini akan melibatkan pemantauan kinerja serta adanya penilaian kinerja untuk mengidentifikasi hasil yang ada dengan target penurunan angka kematian bayi yang sudah ditetapkan. Peneliti menyimpulkan berdasarkan aspek kualitas kerja yang melihat perbandingan antara input dan output, Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sendiri masih belum berjalan secara maksimal karena masih adanya bayi yang meninggal dan masih adanya keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepada mereka.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan adalah salah satu faktor yang penting untuk mencapai tujuan sebuah organisasi. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Mannayong (2018) yaitu manajemen waktu merupakan alat yang efektif dalam membantu seseorang untuk mencapai tujuannya, untuk itu dibutuhkan pemahaman yang tepat untuk mengamalkan ilmu manajemen waktu agar waktu yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan baik. Manajemen waktu ini dapat memberikan suatu hasil yang baik jika dilakukan dengan baik dan disiplin serta komitmen yang tinggi dari setiap individu untuk mematuhi manajemen waktu yang sudah ada.

Sebagai pegawai yang berperan dalam bidang kesehatan, maka Janiah Kudadiri selaku Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang menyatakan bagaimana cara untuk mengatur ketepatan waktu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sehingga proses pelayanan Obgyn dapat berjalan secara optimal yang dinyatakan sebagai berikut:

“Seluruh pegawai di rumah sakit ini selalu ditanamkan untuk datang tepat waktu pada saat jam kerja tanpa terkecuali siapa pun.” (Wawancara Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 14 November 2023)

Peneliti menganalisis bahwa upaya manajemen ketepatan waktu dari pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang selalu dilaksanakan dengan baik tanpa terkecuali pegawai manapun. Pada dasarnya ketepatan waktu sering diikuti dengan profesionalitas. Pegawai yang sudah memiliki jadwal kerja sudah seharusnya menetap di ruangan tanpa adanya panggilan.

Hal ini juga ditambahkan oleh Rotua Silaban selaku Kepala Ruangan Spesialis Obgyn yang menyatakan sebagai berikut:

“Kalau berbicara tentang waktu, seluruh pegawai yang ada disini selalu memberikan waktu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien apalagi kepada ibu hamil.” (Wawancara Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 14 November 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, seluruh pegawai selalu memberikan waktu kepada pasien dan mementingkan kebutuhan pasien. Adapun Ibu Risma Butar-Butar selaku Kepala Ruangan Mawar menyatakan sebagai berikut:

“Mengenai waktu kita pasti sudah selalu siap siaga dan memberikan yang terbaik. Itukan biasanya proses melahirkan 1 jam, sebelum proses melahirkan dimulai kami sudah menyediakan tempat tidur untuk nantinya tempat menginap ibu hamil tersebut. Akan tetapi, biasanya ketika proses melahirkan selesai ibu hamil tersebut tidak boleh langsung dibawa ke ruangan rawat inap, harus didiamkan dulu selama 1 jam di ruangan operasi untuk menenangkan ibu hamil tersebut karena itu sudah menjadi Standar Operasional Prosedur, setelah itu baru dibawa ke ruangan rawat inap” (Wawancara Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 16 November 2023)

Standar Operasional Prosedur merupakan alur tata cara kerja yang sudah seharusnya dilakukan dan tidak boleh dilanggar. Hal ini sangatlah berhubungat erat dengan waktu. Selaras dengan yang dikemukakan oleh Mannayong (2018) yaitu manajemen waktu merupakan alat yang efektif dalam membantu seseorang untuk mencapai tujuannya, untuk itu dibutuhkan pemahaman

yang tepat untuk mengamalkan ilmu manajemen waktu agar waktu yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan baik. Mengenai ketetapan waktu dan Standar Operasional Prosedur jika dianalisis melalui manajemen organisasi maka adanya (planning) (Terry,2020:198) bahwa perencanaan merupakan pemilihan fakta dan upaya untuk menghubungkan satu fakta dengan lainnya dan fakta ini dijadikan bahan acuan untuk perumusan tindakan yang akan dilakukan. Perencanaan dari adanya ketepatan waktu untuk menangani pasien ibu hamil yaitu analisis ketepatan waktu untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Tri Desmian Boru Hombing selaku keluarga dari ibu hamil yang menerima pelayanan menanggapi mengenai ketepatan waktu ini sebagai berikut:

“Menurut saya rata-rata pegawai disini melayani kami dengan baik dan tepat waktu, karena mulai dari kami datang ke rumah sakit sampai proses melahirkan kami selalu dilayani tanpa adanya keterlambatan” (Wawancara Keluarga Ibu Hamil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang,13 November 2023).

Ibu Artika Nainggolan selaku ibu hamil yang menerima pelayanan juga menambahkan:

“Sepenglihatan saya rata-rata bidan disini cara kerjanya lambat. Kemudian proses menuju melahirkan juga sangat lama karena dari IGD tadi dikatakan bahwa 3 jam lagi sudah bisa dilaksanakan operasi namun mulai dari pukul 05.00 kami dirumah sakit, proses melahirkan baru bisa dilaksanakan pada pukul 00.00 WIB. Proses operasi kira-kira 1 jam kemudian sekitar 15 menit kemudian saya langsung dipindahkan ke ruang rawat inap.” (Wawancara Ibu Hamil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang,14 November 2023)

Dora Manalu selaku ibu hamil juga menambahkan:

“Menurut saya kalau tentang pegawai terhadap waktu di rumah sakit ini sudah membaik namun masih ada pegawai yang selalu mengatakan sebentar ya,tunggu ya padahal mereka hanya bermain hp.” (Wawancara Ibu Hamil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang,14 November 2023)

Qory selaku suami dari ibu hamil Ira Lingga juga menambahkan:

“Kalau mengenai ketepatan waktu pegawai dalam bekerja, saya rasa pegawai di rumah sakit ini masih sangat lambat. Karena ketika istri saya sudah berada di ruangan IGD, dia tidak ditangani selama 20 menit, tidak langsung diberikan pertolongan pertama. Saya rasa itu harus diperbaiki.” (Wawancara Keluarga Ibu Hamil Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 15 November 2023).

Mario Sihombing selaku suami dari pasien ibu hamil Irma Natalia Pinem menyatakan :

“Selama istri saya ditangin oleh pihak rumah sakit, pelayanan merek sudah termasuk cepat, dan bagus juga.” (Wawancara Keluarga Pasien, 15 November 2023).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, peneliti menganalisis bahwa ketepatan waktu pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam memberikan pelayanan khususnya kepada pasien ibu hamil masih tergolong rendah. Hal ini ditandai dengan bertolak belakangnya hasil wawancara yang dinyatakan pegawai dengan hasil wawancara yang dinyatakan pasien maupun keluarga pasien. Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang seharusnya melaksanakan tugas dan fungsinya secara disiplin seperti yang sudah dikeluarkannya KEPMENKES Nomor HK.01.07 tentang Lokus Kegiatan

Penurunan Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi yang menjelaskan bahwa seluruh tenaga medis wajib melakukan tugasnya secara profesional guna mencapai tujuan yaitu menurunkan Angka Kematian Bayi. Namun dengan tidak terwujudnya ketepatan waktu pada pegawai maka diperlukan manajemen organisasi untuk menganalisis mengenai ketidaktercapaian tujuan organisasi dan bagaimana mengatasi masalah ketepatan waktu pada proses pemberian layanan khususnya pada bagian Obgyn. Ketepatan waktu pegawai dalam pemberian pelayanan kepada pasien harus bisa lebih efektif lagi jika pengawasan dilakukan dengan benar. Kemudian diberikannya sanksi bagi pegawai yang tidak berada di rumah sakit pada saat jam kerja atau yang terlambat masuk kerja saat waktu istirahat selesai maupun saat dini hari.

3. Inisiatif

Inisiatif adalah tindakan secara langsung dari pribadi seseorang untuk menyelesaikan masalah. Hal ini selaras dengan yang dinyatakan oleh Mannayong (2018) bahwa inisiatif atau prakarsa dalam menyelesaikan pekerjaan adalah sebuah dorongan untuk mengidentifikasi masalah atau peluang dan mampu mengambil tindakan nyata untuk menyelesaikan masalah. Ketika manusia memiliki dorongan untuk mengidentifikasi sebuah permasalahan sekecil apapun itu maka dia sudah memiliki inisiatif walaupun hanya dalam kadar yang rendah.

Meskipun Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang tidak memiliki kendala akan hal ini seperti yang dijelaskan Ibu Janiah Kudadiri selaku Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sebagai berikut:

“Seluruh pegawai di rumah sakit ini selalu diingatkan untuk selalu ada inisiatif terhadap pasien untuk ditangani dan ditanya keperluannya” (Wawancara Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Sidikalang, 14 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang selalu diingatkan untuk tetap berinisiatif terhadap setiap pasien yang membutuhkan pelayanan, akan tetapi untuk menunjang agar tujuan dapat tercapai dengan baik, sebaiknya inisiatif dari pegawai supaya lebih diperhatikan lagi karena Qory selaku suami dari ibu Ira Lingga yang menerima pelayanan menyatakan sebagai berikut:

“Inisiatif pegawai di rumah sakit ini masih sedang, mungkin karena menangani pasien cukup banyak atau memang tidak memiliki inisiatif, saya juga tidak dapat memastikan hal tersebut. (Wawancara Suami dari Ibu Hamil di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 15 November 2023).

Tri Desmian Br.Hombing selaku keluarga dari pasien ibu hamil menambahkan :

“Menurut saya seluruh pegawai disini masih minim terhadap inisiatif sebagai pegawai di bagian kesehatan. (Wawancara Keluarga Ibu Hamil di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 13 November 2023)

Dora Manalu selaku ibu hamil juga menambahkan sebagai berikut:

“Kalau tentang inisiatif saya tidak bisa bilang rendah cuman selama kami tidak memanggil pegawai untuk mengganti infus, hal tersebut tidak akan diganti. Jadi kami yang harus terus memanggil”. (Wawancara Ibu Hamil di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 14 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menganalisis bahwa pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang berbanding terbalik dengan yang dinyatakan oleh penerima pelayanan kesehatan yaitu para pasien. Hal ini menunjukkan masih adanya kekurangan inisiatif dari para pegawai yang ada di rumah sakit tersebut terhadap pasien yang seharusnya menerima pelayanan dengan baik. Berangkat dari hal tersebut seharusnya Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang harus mengevaluasi seluruh pegawai yang ada di rumah sakit tersebut agar tujuan dari rumah sakit tersebut dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan oleh Idris (2023) yaitu pada hakekatnya dalam suatu organisasi masalah inisiatif kerja yang dimiliki oleh pegawai merupakan hal yang kompleks, dan paling penting bagi pegawai. Inisiatif bekerja yang sangat baik sangat penting bagi pegawai sebagai individu, karena keberhasilan mencapai tujuan suatu organisasi atau instansi merupakan pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan pegawai itu sendiri. Peneliti juga menganalisis bahwa jika Rumah Sakit Umum Daerah dengan seluruh pegawainya masih memiliki inisiatif yang kurang hal ini memang harus sangat dibenahi jika ingin mencapai tujuan yaitu menurunkan tingkat kematian bayi.

4. Kemampuan

Mannayong (2018) menyebutkan bahwa kemampuan atau keterampilan kerja merupakan kecakapan seseorang (pengetahuan atau penguasaan) atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan. Istilah kemampuan kerja atau kinerja merupakan istilah dari performance. Sebagai pegawai khususnya di bidang kesehatan, seluruh pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang seharusnya memiliki kemampuan yang kompeten dalam hal menangani pasien. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Janiah Kudadiri selaku Kepala Tata Usaha Rumah sakit Umum Daerah Sidikalang yang menyatakan sebagai berikut:

“Nakes atau bidan atau bahkan pegawai yang lainnya juga sudah dapat dikatakan cukup kompeten karena rata rata pendidikan mereka minimal D3” (Wawancara Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 14 November 2023)

Ibu Rotua Silaban selaku Kepala Spesialis Obgyn juga menyatakan sebagai berikut:

“Seluruh pegawai disini sudah memiliki kemampuan yang baik karena sudah ada yang namanya pelatihan serta seluruh pegawai juga harus memiliki pendidikan yang minimal yaitu D3 Kebidanan”(Wawancara Kepala Spesialis Obgyn Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 14 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menganalisis bahwa seluruh pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sudah memiliki kemampuan yang kompeten dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Adapun Ibu Dora Manalu selaku pasien yang menerima pelayanan Obgyn menyatakan sebagai berikut:

“Kalau tentang kemampuan bidan di rumah sakit ini, saya dapat mengatakan sudah cukup baik” (Wawancara Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 14 November 2023)

Artika Nainggolan selaku pasien juga menambahkan :

“Menurut saya, kemampuan para pegawai di sini tidak dapat diragukan lagi, mereka bekerja dengan baik karena pendidikan mereka juga sebelumnya sudah pasti baik.” (Wawancara Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 14 November 2023)

Tri Desmian Boru Hombing juga menyatakan hal yang sama yaitu sebagai berikut :

”Semua pegawainya sudah baik dalam hal kemampuan menangani pasien, tidak ada yang bingung” (Wawancara Keluarga Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 13 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis bahwa pernyataan yang dinyatakan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dan pasien itu sejalan. Peneliti menganalisis bahwa kemampuan seluruh pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang tersebut sudah kompeten dalam menangani pasien, hal tersebut tampak dari pernyataan para pasien yang menyebutkan bahwa kemampuan pegawainya sudah baik dalam memberikan pelayanan. Peneliti juga menganalisis semakin baik kemampuan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang maka akan semakin baik juga hasil yang akan dicapai rumah sakit tersebut. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Albanese (dalam Indra Jaya, 2012:38) yang menyatakan bahwa untuk faktor yang mempengaruhi kinerja yang bersumber dari pegawai itu sendiri salah satu diantaranya adalah kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan faktor yang membuat seseorang pegawai mampu atau dapat mengerjakan sesuatu. Sebagai pegawai khususnya di bidang kesehatan, pegawai RSUD Sidikalang harus mempertahankan kemampuannya dan meningkatkan lagi agar tercapainya hasil yang lebih baik lagi.

5. Komunikasi

Komunikasi adalah proses interaksi dalam menyampaikan sesuatu kepada orang lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Mannayong (2018) yaitu komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau maksud yang dilakukan pihak lain atau orang lain baik secara langsung atau menggunakan media. Komunikasi dalam sebuah organisasi juga sangat penting karena komunikasi setiap pegawai dalam sebuah organisasi akan menjadi sebuah keselarasan dalam melaksanakan tugas atau pun pekerjaan masing-masing. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Ningrum 2013:27 komunikasi adalah sebuah pesan yang disampaikan antar lain laporan pelaksanaan pekerjaan, keluhan pegawai, sikap dan perasaan pegawai tentang beberapa hal, pengembangan prosedur dan hasil yang dicapai serta pelaksanaan teknis pekerjaan.

Adapun komunikasi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang yang dinyatakan oleh Ibu Janiah Kudadiri selaku Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang adalah sebagai berikut:

“Komunikasi seluruh pegawai di rumah sakit ini masih terjalin dengan baik antara atasan dan bawahan, maupun pegawai dengan pasien” (Wawancara Kepala Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 15 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis bahwa komunikasi pegawai yaitu antara atasan bawahan masih dapat dikatakan baik maupun pegawai dengan pasien dalam memberikan pelayanan kepada pasien ibu

hamil. Adapun beberapa pernyataan pasien tentang komunikasi antara pegawai dengan pasien yaitu salah satunya dari Qory selaku suami dari Ira Lingga yang menyatakan sebagai berikut:

“Kalau komunikasi antar pegawai sepenghlihatan saya baik baik saja, kalau komunikasi pegawai dengan pasien masih sedikit harus diperbaiki lagi karena masih ada pegawai yang sedikit cuek. Tapi beberapa pegawai saja.” (Wawancara Keluarga Pasien Rumah Sakit Umum Daerah, 15 November 2023)

Ibu Dora Manalu selaku pasien juga menambahkan sebagai berikut:

“Terkait komunikasi sesama pegawai saya melihat kompak, komunikasi kepada pasien ada yang baik ada yang tidak tapi itu kembali ke pribadi setiap manusia” (Wawancara Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 15 November 2023)

Mario Sihombing selaku suami dari pasien yaitu Irma Natalia Pinem juga menambahkan sebagai berikut:

“Komunikasi antar pegawai saya tidak terlalu memperhatikan, tapi kalau komunikasi kepada kami sebagai pasien maupun keluarga pasien masih jauh dari yang diharapkan karena ada yang cuek juga” (Wawancara Keluarga Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, 15 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menganalisis bahwa komunikasi antar sesama pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sudah dapat dikatakan baik. Namun komunikasi antar pegawai dan pasien harus lebih diperhatikan lagi karena komunikasi sangatlah penting dalam sebuah pencapaian tujuan organisasi. Adapun tujuan dari Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang ini adalah menurunkan angka kematian bayi di Kabupaten Dairi. Adapun berdasarkan Irene Silviani dalam bukunya yang berjudul *Komunikasi Organisasi* menyebutkan bahwa fungsi komunikasi dari aspek kesehatan, menghindari gangguan kejiwaan atau depresi, kurang percaya diri, menderita kanker, dan cepat mati disbanding dengan orang yang senang berkomunikasi. Maka dari pada itu seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang harus mampu berkomunikasi baik dengan sesama pegawai maupun dengan pasien yang membutuhkan pelayanan agar tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya dalam tercapai.

6. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang

Kinerja pegawai menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (dalam Fadli Sandewa:2017) mengemukakan faktor yang mempengaruhi kinerja individu pegawai, yaitu kemampuan, motivasi, hubungan dengan organisasi. Berdasarkan fakta yang ditemui di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dipengaruhi oleh motivasi. Motivasi yang baik dalam organisasi dapat menjadi semangat setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan menjadi pendukung kinerja. Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sendirinya mempunyai kuantitas yang sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang dan memiliki kualitas atau keterampilan yang diperlukan akan mampu menjalankan tugas dengan efisiensi dan efektif.

Para pegawai dapat menghadapi tantangan pekerjaan yang lebih baik dan memberikan kontribusi yang nyata untuk mencapai visi misi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang. Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang juga mampu

bekerja dalam tim dan berkolaborasi dengan baik akan menciptakan sinergi di dalam organisasi. Tim yang kuat dan saling memotivasi akan meningkatkan efisiensi dan kualitas kerja serta pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik juga akan memperkuat hubungan antara pegawai, pegawai, manajemen, dan pasien yang menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang saat ini tidak lepas dari kurangnya kesadaran setiap pasien dalam menjaga kandungan yang menjadi penghambat dari kinerja pegawai. Kurangnya kesadaran pasien terhadap kandungannya akan menjadi salah satu faktor penghambat kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam menurunkan tingkat kematian bayi. Kurangnya kesadaran pasien tersebut seperti tetap menggunakan arang dibawah tempat tidur ibu hamil, pasien tidak mau melakukan saran dari bidan, masih ada pasien yang tidak mau mengkonsumsi kuning telur, tidak menjaga kebersihan, tidak mau jujur pada saat proses anamnesa atau wawancara antara pasien dengan dokter untuk memperoleh keterangan tentang keluhan dan penyakit yang diderita pasien. Kurangnya kesadaran pasien terhadap hal di atas akan menghambat proses kinerja pegawai dalam menurunkan tingkat kematian bayi di Kabupaten Dairi. Kemudian terkait dana khusus untuk menurunkan tingkat kematian bayi, pegawai dari Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang tidak ada mengungkapkan apapun terhadap hal itu. Adapun upaya yang dilakukan pegawai untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hambatan itu adalah hanya selalu bisa memberikan saran apa yang harus dilakukan pasien dan memberikan saran juga tentang senam supaya bayi yang ada dalam kandungan tersebut terjaga dengan baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data terkait semua dimensi dari kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam Menurunkan Tingkat Kematian Bayi di Kabupaten Dairi didapati bahwa, adanya permasalahan-permasalahan yang ada terkait pelayanan yang diberikan kepada pasien ibu hamil membuat kualitas pelayanan dari rumah sakit tersebut dinilai buruk oleh pasien. Permasalahan-permasalahan yang muncul terjadi karena beberapa faktor yaitu : (1) Lambatnya penanganan dari pihak medis terhadap pasien, (2) Kejadian yang sama sering terulang yaitu lalainya petugas medis dalam memberikan layanan, (3) Kekosongan dokter di rumah sakit pada saat dini hari.

Berdasarkan data yang didapati oleh peneliti dengan menggunakan teknik pengumpulan data yakni wawancara, observasi dan dokumentasi dengan menggunakan teori Mitchel (dalam Sedarmayanti, 2001:51) menunjukkan bahwa kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang yang diberikan kepada pasien/masyarakat belum sepenuhnya baik karena ada beberapa dimensi yang harus dievaluasi dan diperbaiki. Untuk dimensi kualitas kerja sudah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari data menurunnya Angka Kematian Bayi pada tahun 2023. Untuk dimensi ketepatan waktu masih belum berjalan dengan maksimal mengingat masih adanya keluhan dari pasien terhadap efisiensi waktu dari setiap pegawai. Untuk dimensi inisiatif diperlukannya perbaikan dalam diri setiap pegawai agar lebih inisiatif dalam menangani pasien karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang kurangnya inisiatif dari pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang. Untuk dimensi kemampuan dapat dikatakan baik dan

kompeten dalam kemampuan pegawai menangani pasien. Hal tersebut ditandai dengan respon positif dari pasien yang menerima layanan. Untuk dimensi komunikasi masih belum berjalan dengan baik karena masih ada beberapa pasien yang mengeluh terhadap cueknya pegawai dalam menangani pasien.

Dalam hal ini, hal yang mirip juga terjadi dalam penelitian terdahulu yang telah dijabarkan peneliti pada latar belakang. Dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Nurriska (2013) dengan judul Arah dan Strategi Kebijakan Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI), Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Balita (AKABA) di Indonesia menunjukkan bahwa pemerintah pusat perlu mendorong setiap pemerintah daerah untuk membuat Rencana Aksi Daerah (RAD) Penurunan AKI, AKB, AKABA. Selanjutnya dalam penelitian kedua oleh Suparman Ariuni (2020) yang berjudul Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Kesehatan Dalam Rangka Menurunkan AKI dan AKB di Puskesmas Sukaraja Kabupaten Sukabumi menunjukkan bahwa untuk menurunkan AKI dan AKB dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, serta efektivitas dan efisiensi dalam sistem rujukan. Selanjutnya untuk penelitian terdahulu oleh Hariani Nurul (2017) dengan judul Evaluasi Kinerja Kebijakan Kesehatan Ibu dan Anak menunjukkan bahwa komitmen Indonesia dalam meningkatkan kesehatan dengan menurunkan jumlah kematian ibu dan bayi masih rendah dibandingkan negara-negara Asia lainnya. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Program EMAS sudah berhasil dalam mencapai tujuan yaitu menurunkan AKI dan AKB seperti yang sudah diharapkan. Dalam hal ini, penelitian-penelitian terdahulu juga memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu tetap dalam hal untuk mencapai tujuan yaitu menurunkan Angka Kematian Bayi. Namun banyak masyarakat khususnya pasien ibu hamil sampai saat ini masih merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima dari rumah sakit. Organisasi kesehatan serta pegawainya harus melakukan pembenahan diri dalam menciptakan lingkungan yang tenang, nyaman dalam menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas serta tidak adanya lagi keluhan dari masyarakat/pasien.

KESIMPULAN

Pada penelitian mengenai Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam Menurunkan Tingkat Kematian Bayi di Kabupaten Dairi, maka disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang dalam Menurunkan Tingkat Kematian Bayi tersebut mendapatkan hasil yang baik yaitu menurunnya Angka Kematian Bayi pada tahun 2023.

Adapun hasil yang dicapai oleh Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang, namun ada beberapa hal yang harus di evaluasi dan diperbaiki lagi yaitu terkait inisiatif dan komunikasi pegawai itu sendiri terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Adapun kendala yang dihadapi pegawai dalam menangani pasien di rumah sakit tersebut adalah masih kurangnya kesadaran pasien terhadap bayi yang ada dalam kandungannya. Kurangnya kesadaran pasien yang dimaksud adalah masih melakukan hal hal yang sudah dilarang oleh pegawai rumah sakit dan tidak melaksanakan saran yang sudah diberikan kepada pasien. Namun, pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang terus berusaha untuk melakukan sosialisasi kepada pasien agar tidak melakukan hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bogdan dan Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Creswell, John W. (1998). *Qualitative Inquiri and Research Design Choosing Among Five Traditions*. London: Sage Publication.
- Gibson, J. L. (1995). *Organisasi, Perilaku, Struktur*. Jakarta: Erlangga.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu.
- Haryoko, S., Bahartiar, B., & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri.
- Hertati, D. (2019). *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows di Unit Layanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. Surabaya , Indonesia: CV. Mitra Sumber Rezeki.
- Mangkunegara, A. A. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mitchell, T. R. (1978). *People in Organization; Under Standing Their Behaviors*. New York: Mc Grow-Hill.
- Mulyadi, & Rivai. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPPE.
- Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Klaten: Intan Sejati
- Senduk, E. A., Mallo, J. F., & Tomuka, D. C. (2013). Tinjauan Medikolegal Perkiraan Saat Kematian. *Jurnal Biomedik: JBM*, 5(1).
- Thamrin, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktek (Pertama)*. Jember, Indonesia: LPPM Universitas Muhammadiyah Jember.
- Terry, George. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunissa, R., Haerany, A., & Masyururoh, A. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung, Indonesia: Penerbit Widina Bakti Persada Bandung.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2020). *Manajemen rumah sakit*. Zifatama Jawara.
- Thamrin, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktek (Pertama)*. Jember, Indonesia: LPPM Universitas Muhammadiyah Jember.
- Wulandari, D. A., & Utomo, I. H. (2021). Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 117-127.

Jurnal

- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 12-24.
- Djunawan, A. (2018). Pengaruh jaminan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan primer di perkotaan Indonesia: adilkah bagi masyarakat miskin?. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 34(5)
- Hariani, N. J. (2017). Evaluasi Kinerja Kebijakan Kesehatan Ibu Dan Anak (Studi Evaluasi Policy Output Dan Policy Outcome Program Expanding Maternal And Neonatal Survival (EMAS) Di Kabupaten Sidoarjo). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(3), 1-13.
- Idris, I., Badaruddin, B., & Suriyanto, S. (2023). PENGARUH INISIATIF KERJA, PENGUASAAN TEKNOLOGI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DISTANAKBUN KABUPATEN MAJENE. *Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia (JPMI)*, 2(2), 235-248.
- Jaya, I. (2012). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora*, 14(1), 43419.
- Jusma. (2017). *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal*.
- Kharima, D. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Burau Kabupaten Luwu Timur* (thesis). Makassar.
- Lengkong, G. T., Langi, F. L., & Posangi, J. (2020). FAKTOR â€“FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEMATIAN BAYI DI INDONESIA. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 9(4).
- Man, S. (2020). Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai. *Akuntanika*, 6(1), 38-45.
- Maryam, S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1),1-18.
- Mannayong, J., & Djafar, R. (2018). Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(2), 77-88.
- Ningrum, M. E. (2020). Peranan komunikasi internal di lingkungan kerja. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 3(1).
- Nurdianna, F. (2017). Pelaksanaan Promosi Kesehatan Di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Promkes*, 5(2), 217-231.
- Nurriszka, R. H., & Saputra, W. (2013). Arah dan Strategi Kebijakan Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI), Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Balita (AKABA) di Indonesia.
- Nursam, N. (2017). Manajemen kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2).
- Sandewa, F. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal Clean Government*, 1(2), 90-110.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Suparman, A. (2020). Implementasi kebijakan program pelayanan kesehatan dalam rangka menurunkan AKI dan AKB di Puskesmas Sukaraja Kabupaten

- Sukabumi (studi empiris pada Puskesmas Sukaraja Kabupaten Sukabumi). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 868-891.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Wulandari, D. A., & Utomo, I. H. (2021). Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 117-127.
- Wulandari, D. A., & Utomo, I. H. (2021). Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 117-127.

Website

Wikipedia.org. November 2023. *Berapa Luas Negara Indonesia?*. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2023 melalui web : [Indonesia - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia)

AntaraSumut.com. Mei 2021. *16 THL RSUD Sidikalang Diberhentikan, Direktur: Untuk Pembinaan dan Perbaikan Mutu Rumah Sakit*. Diakses pada tanggal 31 Agustus 2023 melalui web: <https://sumut.antarane.ws.com/berita/386594/16-thl-rsud-sidikalang-diberhentikan-direktur-untuk-pembinaan-dan-perbaikan-mutu-rumah-sakit>

Medan.Tribunnews.com, diakses pada 26 September 2023 pukul 21.28 melalui web: <https://medan.tribunnews.com/2023/01/10/rsud-sidikalang-tak-beres-bayi-meninggal-karena-diduga-lamban-ditangani-dan-bertele-tele>

Mistar.id, diakses pada 26 September 2023 pukul 21.36 melalui web : <https://mistar.id/news/sumut/bayi-meninggal-dalam-kandungan-di-rsud-dairi-borsak-mangatasi-akan-surati-kemenkes/>

Pariwisata.dairikab.go.id. Desember 2023 *Profil Kabupaten Dairi* Diakses pada tanggal 26 Desember 2023 melalui web : [Profil Kabupaten Dairi – PARIWISATA DAIRI \(dairikab.go.id\)](https://pariwisata.dairikab.go.id/)

Hariansib.com, diakses pada 26 September 2023 pukul 21.42) melalui web : <https://www.hariansib.com/detail/Marsipature-Hutanabe/Janin-Meninggal-dalam-Kandungan-Nofrida-Simangunsong--RSUD-Sidikalang-Bantah-Pasien-Terlambat-Ditangani/all>

Sumber lain:

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Pemerintah Kabupaten Dairi Tahun Anggaran 2020

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit