

## Analisis faktor-faktor internal terhadap penurunan kinerja unit rawat jalan rumah sakit Islam Ibnu Sina Padang tahun 2000.

A.H. Alfikri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70738&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang telah berkarya melayani masyarakat sejak 30 tahun yang lalu. Secara umum ada dua macam pelayanan perawatan yang diberikan rumah sakit yaitu rawat jalan (out patient) dan rawat inap (in patient). Dalam memberikan pelayanannya rumah sakit berusaha untuk mengacu kepada standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan oleh Depkes, sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Salah satu indikator yang dapat dilihat untuk melihat kepuasan pasien di rumah sakit adalah jumlah kunjungan pasien secara umum ke rumah sakit.

Berdasarkan data tiga tahun terakhir (1998-2000), diketahui terjadi kecenderungan adanya penurunan pertumbuhan rata-rata jumlah kunjungan rawat jalan secara keseluruhan. Penurunan yang mencolok terjadi di poli umum yang mencapai pertumbuhan sebesar -53%, diikuti jumlah kunjungan di poli umum yaitu sebesar -13%. Apabila data jumlah kunjungan dibandingkan satu tahun sebelumnya, maka proporsi terbesar penurunan terjadi pada poli umum yaitu mencapai 46%.

Unit rawat jalan dari rumah sakit merupakan bagian terpenting dari rumah sakit, jadi (1998). Karena unit rawat jalan berfungsi sebagai profit center dan pintu gerbang masuk pasien, maka secara tidak langsung unit rawat jalan akan menampakkan citra dari rumah sakit tersebut. Mengingat pentingnya peran unit rawat jalan, mengharuskan pengelolaannya dilakukan secara serius.

Adanya penurunan jumlah kunjungan di unit rawat jalan khususnya poli umum di RSI Ibnu Sina, mengindikasikan adanya permasalahan dalam pengelolaan pelayanan di bagian tersebut. Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji faktor-faktor yang kemungkinan terkait dengan terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien di poli umum unit rawat jalan RSI Ibnu Sina.

Sebagai variabel penelitian diambil tiga aspek yaitu : Sumber Daya Manusia, Standar Operating Procedure (SOP) dan pendapatan karyawan. Penelitian ini bersifat eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian adalah petugas yang bekerja di bagian poli umum terdiri dari dokter (3 orang), perawat (1 orang), dan pembantu perawat sebanyak 4 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi jumlah ternyata Sumber Daya Manusia sudah cukup memadai, namun tidak terlatih dan kurang mempunyai motivasi yang cukup dalam bekerja. SOP dan Protap rawat jalan pada RSI Ibnu Sina Padang tidak ada sehingga menimbulkan kesulitan bagi informan untuk menerjemahkan perintah pimpinan. Jumlah pendapatan yang diterima informan dirasakan relatif tidak mencukupi bahkan kurang sesuai dengan beban kerja tambahan.

Untuk peningkatan kinerja dimasa yang akan datang, penulis menyarankan hendaknya SDM yang ada perlu diberikan pelatihan-pelatihan teknis guna peningkatan pengetahuan dan kemampuan karyawan. Dalam melaksanakan pekerjaan perlu tersedia SOP dan Protap yang jelas sehingga target dan aktivitas yang dilakukan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Pihak Yayasan atau rumah sakit perlu melakukan peninjauan atas sistem pendapatan/penggajian karyawan, serta perlu menyediakan imbalan terhadap prestasi untuk meningkatkan motivasi karyawan.

Daftar bacaan : 21 (1984 -- 2000)

<hr>

Analysis Internal Factors of Decreasing Ambulatory Care Performance in Ibnu Sina Islamic Hospital Padang in 2000. Ibnu Sina Islamic Hospital Padang had operated for 30 years. 2000's data described a decline in ambulatory care patient till 46%. This is not a good performance for the hospital.

Variables seek from three aspects: Human Resources, Standard Operating Procedure and staff's income. This study is an exploratory study with qualitative approach. Informant consist of three physicians, two nurses and four nurse's assistants.

Results of this study shows that the staffs are not enough, not trained well, and have no motivation. There is no SOP that makes difficulty to translate the manager's order. Income is not compatible with duty.

For better future need intensive courses and technical trainings to increased staff's skill. They should provide with SOP (Operational Standard Procedure) or protap to do better service for peoples. And the foundation should have much attention about their staff's income (take home pay).

Bibliography: 21 (1984-2000).