

## Analisis terhadap kerjasama tim dalam rangka meningkatkan mutu layanan puskesmas di Wilayah Kota Pontianak tahun 2000

Darmanelly, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73680&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Memasuki abad ke 21 yang semakin maju, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang sernakin ketat, sudah seharusnya bahwa pendekatan mutu layanan yang berorientasi pada pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi pelayanan kesehatan di Indonesia. Salah satu langkah strategis yang digunakan adalah kerjasama lira, disamping peningkatan mutu secara terus menerus dan pengambilan keputusan berdasarkan data yang ada.

Puskesmas merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan, mempunyai beban kerja 18 program pokok yang terbagi atas kegiatan-kegiatan, dikelola oleh seorang pemimpin bersama staf yang terdiri dari berbagai latar belakang.

Mengkoordinir individu yang terdiri dari berbagai latar belakang ini bukanlah pekerjaan mudah, agar setiap saat tidak terjadi konflik. Dalam studi ini dilakukan penelitian tentang analisis kerjasama tim di Puskesmas wilayah Kota Pontianak tahun 2000, untuk mendapatkan informasi tentang gambaran kerjasama tim dan hal-hal yang berperan dalam kerjasama tim tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan terhadap 4 (empat) Puskesmas dengan pengunjung terbanyak, dan 4 (empat) Puskesmas dengan pengunjung paling sedikit, dengan melibatkan 8 orang Kepala Puskesmas dan 1 orang Kepala Dinas melalui wawancara mendalam, dan 28 orang staf dari Puskesmas tadi melalui diskusi kelompok terarah.

Analisa dan data yang terkumpul menunjukkan bahwa gambaran kerjasama tim wilayah Kota Pontianak cukup baik, hal ini terlihat dari karakteristik individu seperti jenis kelamin, suku bangsa dan jabatan tidak menjadi masalah dalam kerjasama tim, namun disisi lain karakteristik seperti umur, pendidikan, status perkawinan, dan lama kerja disamping dapat menunjang kerjasama tim, juga dapat menghambat kerjasama tim. Begitu juga dengan karakteristik organisasi.

Hal-hal yang berperan dalam kerjasama tim berdasarkan variabel karakteristik organisasi secara negatif antara lain, untuk Puskesmas besar (dan segi jumlah kunjungan dan tingginya kesibukan) menyebabkan berkurangnya intensitas interaksi, walaupun sudah semua Puskesmas mempunyai visi dan misi, tetapi tidak satupun bali staf maupun pimpinan yang tabu dan ingat isi dari visi dan misi tersebut. Sementara karakteristik organisasi yang berperan secara positif yaitu, komunikasi secara informal yang berdampak lebih akrab, kepemimpinan secara demokrasi dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, rasa tanggung jawab dalam bekerja yang memotivasi staf untuk bekerja lebih baik, adanya rasa kekeluargaan yang kuat sehingga walaupun ada konflik tetapi tidak menghambat kerjasama tim.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka untuk membangun kerjasama tim yang tangguh diperlukan saling toleransi terhadap keragaman latar belakang anggota, memanfaatkan pertemuan-pertemuan formal untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan upaya perbaikan mutu layanan kesehatan, selain itu mengadakan pertemuan informal seperti arisan atau anjang sana untuk meningkatkan kualitas hubungan antar anggota. Selanjutnya agar konflik tidak menghambat kerjasama tim, maka rasa kekeluargaan perlu dibina serta pihak Kepala Puskesmas cepat tanggap untuk menanganinya.

Kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak, diharapkan untuk melengkapi sarana komunikasi dan transportasi di Puskesmas karena sarana tersebut sangat menunjang kerjasama tim. Perlu penyegaran informasi tentang visi dan misi agar tim memiliki kesatuan tujuan dalam bekerja.

.....Analysis on Teamwork in Improving Puskesmas Service Quality in Pontianak City Area Year 2000  
Entering the 21st century, to stay exist amid tight global competition, health service in Indonesia should be provided on the basis of customer or patient-oriented service that becomes a main strategy in Indonesia health service. One of strategic ways to use in the service is teamwork, other ways include continuous quality improvement and decision making based on the available data.

Puskesmas is one of health service organizations. It has 18 main tasks divided into programs and is managed by a chief assisted with staffs from various disciplines.

Coordinating these staffs with various backgrounds is not an easy task, particularly to prevent conflicts among them. This study examined teamwork in Puskesmas in Pontianak City area year 2000. It was aimed at obtaining information regarding description of teamwork and factors that affect such teamwork.

This study employed a qualitative research approach and was conducted in 4 (four) most-attended Puskesmas, and 4 (four) least-attended Puskesmas. It involved 8 chiefs of Puskesmas and 1 chief of local health department. Data were collected by means of in-depth interviews with the 8 chiefs of Puskesmas and 1 chief of local health department and focused group discussion with 28 staff members of the Puskesmas.

The analysis on the collected data shows that the description of teamwork in Puskesmas in Pontianak City area is good enough. Gender, ethnic group and position were not obstacles in the teamwork. However, age, education, marital status, and length of work as well as the organization characteristics seemed to be both supporting and hindering the teamwork.

Factors that seem to have negatively affected the teamwork based on the variables of organization characteristics among others are lack of intense interaction due to the size of Puskesmas or in larger Puskesmas (in terms of the number of visits and rate of service); although all Puskesmas had already set their vision and mission statements but none of the staffs nor the superiors were able to recall such statements. On the other hand, organization characteristic that seem to have positively affected the teamwork are informal communication that brings members closer to each other, democratic leadership that employs public-oriented service, work responsibility that motivates the staffs to do their jobs better, strong family hood that ties the members of the team despite present conflicts.

Based on such findings, to build a solid teamwork, tolerance over differences of members is required, formal meetings to discuss issues regarding improvement of health service quality are utilized, and informal meetings such as family gathering or home visits are encouraged to maintain and improve relationship among team members. To prevent conflict from developing, it is necessary to foster sense of family hood and chief of Puskesmas should be able to respond to any conflict immediately.

Chief of local health department of Pontianak City is suggested to provide communication and transportation equipment for Puskesmas that may support the teamwork. Reorientation program on vision and mission of puskesmas should be held so those members of team share one common goal in doing their job.