

---

# Makalah Lain

---

## Standar Perilaku sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan

Drg. Edi Sumarwanto, MBA

Semarang

---

### ABSTRAK

Banyak penyimpangan perilaku tenaga kesehatan yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan di sarana kesehatan. Perilaku tersebut berhubungan dengan etika profesi, etika tata nilai masyarakat, etika agama maupun etika moral tertentu. Bahkan tidak sedikit penyimpangan secara hukum, seperti :

– Penentuan tarif, mengacu pada harga pokok dan ditambah dengan tingkat keuntungan tertentu.

*Over utilization* untuk alat-alat canggih bagi pasien yang mampu dan *non-utilization* untuk pasien yang tidak mampu

– Penjualan alat *implant* untuk pasien rawat tinggal secara berlebihan harga dan jumlahnya.

– Penggunaan obat yang tidak rasional, *over dosis* untuk pasien mampu dan kurang dosisnya pada pasien yang tidak mampu.

– Memperpanjang *length of stay* untuk pasien yang ada di kelas atas (pemberi subsidi).

– Bersikap tidak sopan terhadap pasien yang tidak mampu atau tak dijamin asuransi.

– Berbicara atau bersikap menyinggung tata nilai/agama/perasaan/suku.

Resesi etika moral yang muncul dalam perilaku tenaga kesehatan akan sangat merugikan tingkat mutu pelayanan.

### PENGANTAR

Era globalisasi telah membuat dunia seakan menjadi satu kesatuan informasi, kesatuan komunikasi, kesatuan pasar maupun kesatuan budaya. Hal ini tak lepas dari akibat modernisasi, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, urbanisasi, sehingga terjadi perubahan sosial, perubahan ekonomi dan perubahan budaya yang sangat besar dalam waktu yang relatif pendek. Akibat selanjutnya, sistem nilai dan persepsi tentang baik dan buruk telah mengalami banyak perubahan; latar belakang sosial, budaya, ekonomi, telah membuat mereka memandang masalah yang tidak sama, belum lagi ditunjang dengan adanya motivasi dan kepentingan yang berbeda, sehingga proses pengambilan keputusan untuk memberikan reaksi akan berbeda-beda.

Secara nasional pendapatan perkapita penduduk Indonesia setiap tahunnya bertambah, hal ini karena pertumbuhan ekonomi yang cukup mapan, sehingga golongan masyarakat mampu semakin bertambah banyak, berpendidikan dan menguasai informasi, sehingga mereka bisa memilih, bisa membayar yang sesuai

dengan harapannya.

Mutu pelayanan rumah sakit menjadi fokus tuntutan masyarakat; dalam persaingan antar rumah sakit yang semakin terasa dampaknya, maka mutu pelayanan akan menjadi salah satu alternatif utama bagi calon pasien dan keluarganya yang akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perilaku petugas di rumah sakit merupakan salah satu variabel utama dalam mewujudkan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, karena pasien menuntut pelayanan yang baik tidak hanya melihat kecepatan, ketelitian para petugas tapi juga perilakunya, seperti keramahan, perhatian, tidak membuat diskriminasi, sopan dan lain-lain.

### STANDAR PERILAKU

Merupakan kebijakan manajemen yang harus diperankan oleh para pelaksana di lingkungan rumah sakit dalam melakukan fungsinya, dengan tenaga kesehatannya meliputi : dokter, dokter gigi, farmasi, bidan dan perawat (di samping tenaga non medis),

masing-masing telah mempunyai kode etik profesi yang bersifat individual dan mengikat secara moral (juga hukum ?)

Standar perilaku merupakan alternatif untuk meningkatkan mutu pelayanan, dengan mengacu pada etika profesi, misi rumah sakit, tata nilai/budaya masyarakat serta agama, yang diproses menjadi *performance*, penampilan kerja para pelaksana rumah sakit dalam menjalankan fungsinya melayani konsumen.

## MUTU PELAYANAN

Pemahaman konsep tentang mutu pelayanan akan terikat dengan faktor kepuasan pelanggan, meskipun puasnya pelanggan tidak selalu berarti pelayanannya bermutu.

Mutu pelayanan rumah sakit menyakuti hasil pelayanan dengan predikat sempurna, sehingga pelayanan dinilai bermutu baik kalau layanan tersebut tidak mempunyai cela. Hasil layanan yang diterima oleh konsumen atau pelanggan merupakan proses dari semua *input* yang terpadu, baik yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan di rumah sakit tersebut

Variabel *input* dalam proses mewujudkan mutu pelayanan meliputi :

### 1) Faktor manusia

Manusia sebagai pemberi pelayanan langsung, mulai dari dokter, paramedis, tenaga administrasi, satpam, petugas parkir maupun bukan pemberi pelayanan langsung seperti : direktur, yayasan/pemilik modal, petugas *laundry*, *cleaning service*, dan lain-lain.

### 2) Faktor Sarana dan Prasarana Fisik

- Bangunan gedung meliputi *lay out*, kualitas bahan, bentuk, warna, kebersihan, lokasi.
- Peralatan : alat medis, alat nonmedis seperti : alat suntik, tensimeter, mebelair, sarana komunikasi, AC, kulkas, dan lain-lain.

### 5) Faktor Manajemen

Prosedur pelayanan, prosedur administrasi, ketentuan pemakaian alat, ketentuan tarif, standar terapi, standar pelayanan, standar perilaku, dan lain-lain.

### 6) Faktor Alam

Faktor ini lebih banyak bersifat tak terkendali atau sulit dikendalikan seperti : banjir, kemarau panjang, gempa bumi, angin ribut, dan lain-lain.

### 7) Dan lain-lain

Sesungguhnya mutu rumah sakit dibutuhkan oleh mereka yang mendapat layanan seperti :

### 1) Pelanggan

Pelanggan atau konsumen jasa pelayanan rumah sakit secara langsung yang paling banyak membutuhkan mutu pelayanan rumah sakit; mulai parkir kendaraan, mendaftarkan diri sebagai pasien, mendapat pemeriksaan, mendapat terapi, kemudian membayar atau menggunakan fasilitas lain seperti: rawat tinggal, pemeriksaan penunjang serta bermacam-macam jasa, telepon, *laundry*, keamanan dan lain-lain. Pelanggan butuh pelayanan yang cepat, ramah, teliti, profesional, tarif "wajar", pemeriksaan tidak diada-adakan, obat tidak *over* dosis, rawat tinggal tak

diperpanjang, tidak melakukan diskriminasi, dan lain-lain.

### 2) Masyarakat

Masyarakat mengharapkan agar Rumah Sakit tidak mencemari lingkungan, ikut membangun wilayah sekitar dan mempunyai fungsi sosial, dan sebagainya.

### 3) Pegawai Rumah Sakit

Mengharapkan kesempatan pengembangan keilmuan, ketrampilan, karier dan kesejahteraan, di samping fasilitas lengkap, dan administrasi tertib.

### 4) Manajemen Rumah Sakit

Mutu yang diharapkan adalah adanya *input* yang baik sehingga mudah diproses untuk pencapaian hasil/tujuan rumah sakit, meliputi : - Sumber daya manusia, - Sumber dana, - Material, - Metode, - Teknologi dan lain-lain.

### 5) Pemilik Mosal/Yayasan

Mutu yang diharapkan dari rumah sakit adalah : - ada pertumbuhan, - untung/SHU banyak, - misi tercapai.

### 6) Pemerintah

- Mutu rumah sakit yang diharapkan pemerintah antara lain :
- Mendukung program pemerintah untuk pembangunan bidang kesehatan.
  - Mengikuti ketentuan-ketentuan atau perundang-undangan yang ditetapkan pemerintah.
  - dan lain-lain.

## STANDAR PERILAKU DAN MUTU PELAYANAN

Kaitan antara standar perilaku dan upaya meningkatkan mutu pelayanan pada pelanggan dapat dilihat dari parameter kepuasan pelanggan. Perilaku petugas yang tercermin dalam interaksi dengan pelanggan merupakan salah satu variabel mutu pelayanan, antara lain :

- "Selamat pagi, ada yang perlu saya bantu Pak?" Ucapan oleh seorang bagian informasi rumah sakit saat ada orang menghampiri
- "Assalamu'alaikum . . . semalam bisa tidur Bu ?" Ucapan perawat sambil mengantar dokter visite pagi pada seorang pasien ibu muslimah
- "Selamat siang, .....RS X di sini". Ucapan seorang operator sambil mengangkat telepon.
- "Sakit sedikit ya Bu . . . Bismillah" Ucapan seorang dokter sambil menyuntikkan jarum pada pasien muslim
- Pasien dengan keluhan perut, kemungkinan radang usus buntu, mendapat pemeriksaan : laboratorium lengkap, USG - ECG, CT Scan, dan lain-lain atas permintaan dokter yang juga pemegang saham di rumah sakit agar ROI segera tercapai
- Pasien di UGD tergeletak tidak segera diperiksa karena pasien tidak jelas identitasnya, tidak ada yang menanggung biayanya atau tidak dijamin asuransi
- Seorang rohaniawan datang ke setiap pasien di ruangan,

membawa kitab suci, membimbing do'a, pada pasien tanpa melihat agama/kepercayaan si penderita.

- Jawaban bagian pendaftaran, kamar perawatan yang ada tinggal ruang VIP dan klas I untuk setiap pasien yang datang tanpa melihat daya bell pasien, pada hal klas III masih ada yang kosong.
- Pasien mau pulang dihambat, pada hal dokter telah mengizinkan pulang, agar pendapatan perawatan rumah sakit naik, apalagi belum ada pasien baru yang mau masuk.

## **PENUTUP**

Demikian gambaran tentang perialaku yang dapat berperan dalam ikut serta mewujudkan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Standar perilaku dapat disusun dengan mengacu pada etika profesi, tata nilai, budaya, maupun agama. Bentuk-bentuk konkrit standar perilaku dibedakan untuk setiap unit kerja sesuai dengan fungsinya masing-masing.

---

*Never tell your enemy that your foot aches*