

Perilaku Dokter dan Perawat dalam Pelayanan Kesehatan selama Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit PHC Surabaya

Tisnalia Merdya Andyastanti*, Sendhi Trisanti Puspitasari, Anindya Hapsari, Miranda Gracia Salsabila, Weva Rachmadana

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: tisnalia.merdya.fik@um.ac.id

Paper received: 21-6-2023; revised: 5-9-2023; accepted: 13-10-2023

Abstract

The COVID-19 pandemic has changed everything, including hospitals' attitudes and behavior in providing health services to the community. This study examined PHC Hospital doctors and nurses' COVID-19 pandemic behavior. This cross-sectional descriptive observational study was conducted from May to September 2023. The Robin and Judge seven-parameter theory was used to create this questionnaire. This research found five behaviors doctors and nurses must exhibit: understanding and implementing the profession's primary duties and functions, being fully committed to responsibility and primary duties, innovation, and being brave enough to take risks according to competence, teamwork, and patient health and safety. PHC Hospital's doctors and nurses have these five behaviors with a "High" criteria score. Capacity building is required to maintain the quality of doctors and nurses' five behaviors at PHC Surabaya Hospital. One limitation of this study was communication issues between researchers, stakeholders, and respondents, so data collection took a long time.

Keywords: Health care behavior; Doctor; Nurse

Abstrak

Pandemi Covid - 19 telah membawa perubahan yang besar dalam seluruh aspek kehidupan masyarakat, salah satunya yaitu perubahan sikap dan perilaku rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku dokter dan perawat dalam pelayanan kesehatan dimasa pandemi covid-19 di Rumah Sakit PHC. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan cross-sectional, yang dilakukan pada bulan Mei hingga September 2023. Penelitian ini menggunakan kuesioner berdasarkan teori tujuh parameter oleh Robbin dan Judge. Hasil penelitian ini menghasilkan lima jenis perilaku yang wajib dimiliki oleh dokter dan perawat yaitu, memahami dan melaksanakan tupoksi profesi, berkomitmen secara penuh terhadap tanggung jawab dan tupoksi, inovatif dan berani mengambil risiko sesuai kompetensi, *teamwork*, dan berorientasi terhadap kesehatan dan keselamatan pasien. Dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC memiliki lima perilaku tersebut dengan nilai kriteria "Tinggi". Capacity Building diperlukan untuk mempertahankan kualitas lima perilaku dalam memberikan pelayanan kesehatan oleh dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC Surabaya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah adanya kendala komunikasi sehingga pengambilan data berlangsung cukup lama.

Kata kunci: Perilaku pelayanan kesehatan; Dokter; Perawat

1. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 telah membawa perubahan yang besar dalam seluruh aspek kehidupan masyarakat, salah satunya yaitu perubahan sikap dan perilaku rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tentu saja masyarakat menginginkan pelayanan terbaik dalam menunjang kesehatan mereka, hal ini pun menyebabkan penyedia jasa pelayanan kesehatan wajib meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka miliki dalam segala aspek. Faktor perilaku dalam memberikan pelayanan dari tenaga medis terutama dokter dan perawat termasuk ke dalam salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat berkunjung ke

suatu fasilitas kesehatan (Salsabila *et al.* 2023). Perilaku yang dilakukan oleh tenaga medis dalam melakukan tindakan tentu sangat dipengaruhi oleh budaya dari organisasi tempat mereka bernaung. Jaghargh *et al.* (2012) menyebutkan bahwa nilai, keyakinan, serta asumsi dasar yang dapat membimbing serta mengoordinasikan perilaku anggota disebut budaya organisasi. Jika berbicara mengenai budaya organisasi, maka pembicaraan akan merujuk pada suatu sistem ataupun budaya yang dapat membedakan antara organisasi satu dengan organisasi yang lain (Robbins and Judge 2013). Penelitian ini menggunakan tujuh karakteristik primer atau tujuh perilaku yang merupakan inti pembentuk dari suatu organisasi berdasarkan dengan apa yang diungkapkan oleh Robbins dan Judge (2013), adapun ketujuh karakteristik tersebut yaitu: (1) Inovasi dan pengambilan risiko. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana sebuah organisasi mendorong karyawannya untuk selalu berinovasi dan memiliki sikap berani mengambil risiko, (2) Fokus pada detail. Sejauh mana karyawan dapat menunjukkan ketelitian, analisis, dan perhatian terhadap detail yang ada dapat dilihat pada titik ini, (3) Orientasi hasil, karakter ini menunjukkan seberapa fokus manajemen pada hasil daripada metode atau prosedur yang digunakan untuk mendapatkan hasil, (4) Orientasi individu. Karakter ini menjelaskan sejauh mana keputusan yang diputuskan oleh pihak manajemen dapat berpengaruh terhadap tiap individu yang ada pada organisasi, (5) Orientasi terhadap tim. Pada poin orientasi terhadap tim dapat dilihat sejauh mana *teamwork* berhasil dilakukan, bukan hanya mementingkan kinerja individual, (6) Agresivitas. Maksud dari poin keenam yaitu sejauh mana sifat agresif yang dimiliki oleh tiap anggota organisasi dalam menyelesaikan tugasnya, (7) Stabilitas: Sejauh mana organisasi dapat menekankan kestabilan kondisi organisasi dalam hal visi, misi, dan kenyamanan.

Pada penelitian ini, organisasi yang dimaksud yaitu suatu fasilitas kesehatan tingkat lanjut, Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) yang terletak di Kota Surabaya. Lebih tepatnya rumah sakit ini beralamatkan Jalan Prapat Kurung Selatan No. 1 Perak Utara, Kecamatan Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019, Rumah Sakit diklasifikasikan menjadi empat tingkatan yaitu Rumah Sakit kelas A, B, C, dan D (Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2019). Menurut profil kesehatan Indonesia tahun 2021, Provinsi Jawa Timur memiliki jumlah rumah sakit terbanyak di Indonesia, dengan 424 unit yang terbagi menjadi 4 kelas layanan (A, B, C, dan D) (Depkes RI 2022). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar akreditasi sebesar 81,6%, namun rumah sakit di Provinsi Jawa Timur belum memenuhi standar tersebut, saat ini hanya 79,3% rumah sakit di Provinsi Jawa Timur yang telah terakreditasi baik nasional maupun internasional.

Rumah Sakit Primasatya Husada Citra atau yang lebih dikenal dengan nama RS PHC sebagai salah satu rumah sakit kelas B pendidikan adalah tempat yang sangat sesuai untuk menilai kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang baik di sebuah rumah sakit (Depkes RI 2022). Hal ini juga dapat dinilai sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan meningkatkan jumlah rumah sakit di Kota Surabaya. Untuk itu penelitian ini dilakukan guna mengetahui perilaku dokter dan perawat dalam pelayanan kesehatan selama masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit PHC Surabaya.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Populasi penelitian terdiri dari dokter umum, dokter spesialis dan perawat dari

Rumah Sakit PHC Surabaya. Menggunakan *random sampling* untuk mendapatkan sampel yang representatif dari tenaga kesehatan tersebut. Sehingga didapatkan 48 dokter dan 174 perawat sampel penelitian. Metode pengambilan sampel secara acak dengan *confidence interval* 95% dan *confidence level* ditetapkan sebesar 3 kali dari jumlah seluruh dokter umum, dokter spesialis dan perawat dari jumlah total masing-masing. Semua responden tenaga kesehatan harus memiliki pengalaman kerja minimal 3 tahun di bidangnya, *informed consent* diisi secara sukarela sebelum wawancara kuesioner penelitian, dan mampu menjawab semua pertanyaan dan bersedia memberikan persetujuan sebelum wawancara dan mengisi kuesioner penelitian.

Peneliti melakukan survei *offline* dengan kuesioner *hardfile* dan survei *online* dengan *google form*. Menggunakan tujuh parameter yang dibuat oleh Robbin dan Judge untuk mempelajari data kuantitatif tentang perubahan perilaku responden yang dipengaruhi oleh budaya organisasi. Setiap parameter memiliki beberapa item pernyataan sikap yang mempunyai tiga jenis jawaban yaitu kurang baik, sama dan lebih baik (*skala Likert*). Kemudian jawaban responden tersebut akan disajikan dalam bentuk nilai “n” sebagai total jumlah perkalian responden yang menjawab dengan salah satu pilihan tersebut. Adapun pengelompokan hasil Mean yang didapat merupakan dasar penilaian kualitas perilaku responden.

Penelitian ini telah lolos kaji etik di Rumah Sakit PHC dengan nomor: 013/KEPK/RSPS-2023. Selain itu penelitian telah diuji validasi oleh 2 ahli ilmu manajemen rumah sakit dari Universitas Airlangga dan 1 ahli ilmu perilaku masyarakat dari Universitas Negeri Malang dengan hasil *valid* dan *reliable*. Penelitian ini berlangsung selama empat bulan dari Mei hingga September 2023.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Karakteristik Responden

Berikut ini hasil penelitian terkait gambaran karakteristik responden di Rumah Sakit PHC Surabaya berdasarkan profesi, jenis kelamin, usia, dan tahun masuk yang akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Jumlah (n)	Presentase (%)
Profesi		
Dokter	48	21,62%
Perawat	174	78,38%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	19,82%
Perempuan	178	80,18%
Usia		
26-35 tahun	96	43.24%
36-45 tahun	82	36.94%
46-55 tahun	32	14.41%
56-65 tahun	7	3.15%
66-75 tahun	5	2.25%

Karakteristik	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tahun Masuk		
1981-1989	4	1.8%
1990-1997	5	2.25%
1998-2005	47	21.17
2006-2013	81	36.49
2014-2019	85	38.29

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perawat dengan jumlah 174 responden (78,38%). Jenis kelamin terdiri dari 44 (19,82%) laki laki dan 178 (80,18%) perempuan. Kategori umur terbanyak sejumlah 96 responden (43,24%) berada pada kelompok umur 26–35 tahun. Tahun masuk responden sebanyak 85 responden (38,29%) pada range 2014-2019.

3.1.2 Perilaku Dokter dan Perawat dalam Memberi Pelayanan Kesehatan

3.1.2.1 Inovasi dan Pengambilan Risiko

Tabel 2. Inovasi dan pengambilan risiko

Variabel	Jawaban						Total	Mean	Kriteria
	Kurang Baik (1)		Sama (2)		Lebih Baik (3)				
	n	%	n	%	n	%			
Inovasi dan pengambilan risiko	8	0,60%	717	53,82%	607	45,57%	3.263	14,69	Tinggi

Variabel inovasi dan pengambilan risiko terdiri dari 6 pernyataan sikap. Terdapat 8 responden yang menjawab dengan pilihan jawaban “Kurang baik”, 717 jawaban “Sama”, dan 607 jawaban “Lebih baik”. Penilaian objektif terhadap perilaku inovasi dan pengambilan resiko dinyatakan tinggi apabila mean yang didapat berada di rentang 13-18. Pada kuesioner ini didapatkan total jumlah nilai jawaban adalah 3.263, dan menghasilkan mean 14,69. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa perilaku inovasi dan pengambilan risiko dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC adalah “Tinggi”.

3.1.2.2 Perhatian terhadap Detail

Tabel 3. Perhatian terhadap detail

Variabel	Jawaban						Total	Mean	Kriteria
	Kurang Baik (1)		Sama (2)		Lebih Baik (3)				
	n	%	n	%	n	%			
Perhatian terhadap detail	4	0,45%	537	60,47%	374	42,12%	2.119	9,54	Tinggi

Variabel perhatian terhadap detail terdiri dari 4 pernyataan sikap. Terdapat 4 jawaban “Kurang baik”, 537 jawaban “Sama”, dan 374 jawaban “Lebih baik”. Penilaian objektif terhadap perilaku memiliki perhatian terhadap detail tugas dinyatakan rendah apabila mean yang didapat berada di rentang 5-8. Pada kuesioner ini didapatkan total jawaban 2.110, dan menghasilkan mean 9,54. Maka dapat disimpulkan bahwa perilaku perhatian terhadap detail dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC adalah “Tinggi”.

3.1.2.3 Orientasi Hasil

Tabel 4. Orientasi hasil

Variabel	Jawaban						Total	Mean	Kriteria
	Kurang Baik (1)		Sama (2)		Lebih Baik (3)				
	n	%	n	%	n	%			
Orientasi hasil	16	1,44%	530	47,75	564	50,81%	2.768	12,46	Tinggi

Variabel orientasi hasil terdiri dari 5 pernyataan sikap dan terdapat 16 jawaban “Kurang baik”, 530 jawaban “Sama”, dan 564 jawaban “Lebih baik”. Perilaku berorientasi terhadap hasil tugas yang dilakukan dinyatakan rendah apabila mean yang didapat berada di rentang 1-5. Pada kuesioner ini didapatkan total jawaban 2.768, dan menghasilkan mean 12,46. Maka dapat disimpulkan bahwa perilaku orientasi pada hasil dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC adalah “Tinggi”.

3.1.2.4 Orientasi Individu

Tabel 5. Orientasi individu

Variabel	Jawaban						Total	Mean	Kriteria
	Kurang Baik (1)		Sama (2)		Lebih Baik (3)				
	n	%	n	%	n	%			
Orientasi individu	13	0,84%	887	57,08%	655	42,15%	3.779	17,02	Tinggi

Variabel orientasi individu terdiri dari 7 pernyataan sikap dan terdapat 13 jawaban “Kurang baik”, 887 jawaban “Sama”, dan 655 jawaban “Lebih baik”. Perilaku berorientasi terhadap tiap individu yang terlibat dalam pelaksanaan tugas dinyatakan tinggi apabila mean yang didapat berada di rentang 15-21. Pada kuesioner ini didapatkan total jawaban 3.779, dan menghasilkan mean 17,02. Maka dapat disimpulkan bahwa perilaku orientasi pada individu dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC adalah “Tinggi”.

3.1.2.5 Orientasi terhadap Tim

Tabel 6. Orientasi terhadap tim

Variabel	Jawaban						Total	Mean	Kriteria
	Kurang Baik (1)		Sama (2)		Lebih Baik (3)				
	n	%	n	%	n	%			
Orientasi terhadap tim	7	0,39%	915	51,52%	854	48,08%	4.399	19,81	Tinggi

Variabel orientasi terhadap tim terdiri dari 8 pernyataan sikap dan didapatkan 7 jawaban “Kurang baik”, 915 jawaban “Sama”, dan 854 jawaban “Lebih baik”. Perilaku berorientasi terhadap seluruh anggota tim dalam pelaksanaan tugas dinyatakan rendah apabila mean yang didapat berada di rentang 9-16. Pada kuesioner ini didapatkan total jawaban 4.399, dan menghasilkan mean 19,81. Maka dapat disimpulkan bahwa perilaku orientasi terhadap tim dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC adalah “Tinggi”.

3.1.2.6 Agresivitas

Tabel 7. Agresivitas

Variabel	Jawaban						Total	Mean	Kriteria
	Kurang Baik (1)		Sama (2)		Lebih Baik (3)				
	n	%	n	%	n	%			
Agresivitas	13	1,17%	607	54,68%	490	44,14%	2.697	12,15	Tinggi

Variabel agresivitas terdiri dari 5 pernyataan sikap dan terdapat 13 jawaban “Kurang baik”, 607 jawaban “Sama”, dan 490 jawaban “Lebih baik”. Penilaian objektif terhadap perilaku agresivitas dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dinyatakan rendah apabila mean yang didapat berada di rentang 1-5. Sedangkan pada penilaian parameter ini didapatkan nilai total jawaban 2.697, dan menghasilkan mean 12,15, sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku agresivitas dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC adalah “Tinggi”.

3.1.2.7 Stabilitas

Tabel 8. Stabilitas

Variabel	Jawaban						Total	Mean	Kriteria
	Kurang Baik (1)		Sama (2)		Lebih Baik (3)				
	n	%	n	%	n	%			
Stabilitas	128	9,6	716	53,75%	488	36,64%	3.024	13,62	Tinggi

Variabel stabilitas terdiri dari 6 pernyataan sikap dan penelitian ini menghasilkan 128 jawaban “Kurang baik”, 716 jawaban “Sama”, dan 488 jawaban “Lebih baik”. Penilaian objektif terhadap perilaku adanya stabilitas dalam penyelesaian tugas dinyatakan tinggi apabila mean yang didapat berada di rentang 13-18. Pada kuesioner ini didapatkan total jawaban 3.024, dan menghasilkan mean 13,62. Maka dapat disimpulkan bahwa perilaku stabilitas dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC adalah “Tinggi”.

3.2 Pembahasan

Penelitian ini mampu mengumpulkan data dari 222 responden yang memiliki karakteristik seperti yang telah dipaparkan pada bagian hasil. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian mengadopsi dari teori Robin dan Judge tentang tujuh parameter pembentuk budaya organisasi sebagaimana telah dijelaskan di bagian pendahuluan dan metode. Selanjutnya berdasarkan hasil pengumpulan data dari responden, maka peneliti menyimpulkan ada lima jenis perilaku yang merupakan hasil dari penelitian ini yaitu: (1) memahami dan melaksanakan tugas pokok profesi (tupoksi), (2) berkomitmen secara penuh terhadap tanggung jawab dan tupoksi, (3) inovatif dan berani mengambil risiko sesuai kompetensi, (4) mampu bekerja dalam *teamwork*, dan yang terakhir (5) berorientasi terhadap kesehatan dan keselamatan pasien.

3.2.1 Memahami dan Melaksanakan Tugas Pokok Profesi (tupoksi)

Setiap tenaga kesehatan khususnya dalam penelitian ini yaitu dokter dan perawat wajib untuk memahami serta melaksanakan tupoksi yang telah diberikan kepada mereka guna mencapai tujuan dari Rumah Sakit PHC Surabaya. Setiap profesi pasti memiliki standar kompetensi yang harus dimiliki, yang telah ditentukan oleh kolegium terkait dari profesi tersebut. Tupoksi adalah penjabaran tugas suatu profesi berdasarkan kompetensi yang dimiliki oleh seorang tenaga profesional.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan pernyataan bahwa tidak terdapat perubahan pada kemampuan memahami dan melaksanakan tupoksi profesi oleh Dokter dan Perawat Rumah Sakit PHC Surabaya antara sebelum adanya kejadian pandemi Covid-19 dengan pasca terjadinya pandemi Covid-19. Hal ini dibuktikan dengan responden yang mayoritas memilih jawaban “sama” yaitu sebanyak 537 jawaban (60,47%) dan hanya 4 jawaban yang menyatakan bahwa kemampuan Dokter dan Perawat dalam memperhatikan tiap detail pasca Pandemi Covid-19 lebih buruk bila dibandingkan dengan sebelum terjadinya Pandemi Covid-19.

Hasil penelitian yang menyebutkan bahwa sebelum terjadinya Pandemi Covid-19 maupun saat terjadinya pandemi tersebut Dokter dan Perawat Rumah Sakit PHC Surabaya selalu memahami dan melaksanakan tupoksi dari tiap profesi yang dimiliki. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Damayanti, Santosa, dan Ta’adi (2022) yang menyebutkan bahwa memahami dan juga melaksanakan tupoksi dengan profesional merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh Dokter dan juga Perawat dalam melakukan penanganan kesehatan dalam kondisi apapun, tak terkecuali ketika terjadinya Pandemi Covid-19. Penelitian lain juga mengatakan bahwa profesionalisme dokter dalam memahami serta melaksanakan tupoksi profesinya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian ini juga ditunjukkan meskipun dalam masa Pandemi Covid-19, dokter di beberapa Klinik dan Rumah Sakit di Kota Malang Jawa Timur tetap memperhatikan profesionalitas mereka sehingga dapat tetap menjaga kepercayaan pasiennya (Irnanda and Wanasida 2022).

3.2.2 Berkomitmen Secara Penuh terhadap Tanggung Jawab dan Tupoksi

Berkomitmen secara penuh terhadap tanggung jawab dan tupoksi merupakan salah satu poin penting yang harus selalu diterapkan oleh dokter dan perawat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan telah mengatur bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bertanggung jawab, yang memiliki etik dan moral yang tinggi, keahlian, dan kewenangan yang secara terus menerus harus ditingkatkan mutunya melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, sertifikasi, registrasi, perizinan, serta pembinaan, pengawasan, dan pemantauan agar penyelenggaraan upaya kesehatan memenuhi rasa keadilan dan perikemanusiaan serta sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan (Presiden RI 2014). Hal tersebut menegaskan bahwa tenaga kesehatan haruslah memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Materi pembahasan berkomitmen secara penuh terhadap tanggung jawab dan tupoksi merupakan gabungan perilaku agresivitas dan stabilitas yang dimana akan membahas mengenai sifat kompetitif secara sehat dokter dan perawat serta kestabilan kualitas pelayanan di Rumah Sakit PHC Surabaya. Perilaku agresivitas responden dalam melaksanakan tugas, sebelum dan saat pandemi COVID-19 cenderung tetap namun ada juga yang mengalami peningkatan. Hal ini patut untuk dipertahankan dan ditingkatkan perilakunya agar mampu menciptakan stabilitas kualitas layanan prima di Rumah Sakit PHC.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Solichin dan Trifiyanto (2020) menyebutkan bahwa komitmen tenaga kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Swasta sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat beriringan dengan peningkatan komitmen tenaga medis akan tanggung jawab dan tupoksinya. Meskipun berada di dalam kondisi seperti Pandemi Covid-19, tenaga kesehatan di rumah sakit ini tetap memiliki komitmen yang baik

sehingga kualitas pelayanan BPJS Kesehatan tidak mengalami penurunan. Hasil dari penelitian lain yang dilakukan oleh Telaumbanua (2020) juga menyebutkan bahwa peran tenaga kesehatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kesehatan WBP Rutan, tenaga kesehatan pun juga telah melaksanakan tanggung jawab dan tupoksinya dengan baik walaupun berada di tengah Pandemi Covid-19.

3.2.3 Inovatif dan Berani Mengambil Risiko Sesuai Kompetensi

Selain memiliki keharusan untuk bertanggung jawab terhadap tupoksi yang diberikan kepada mereka, dokter dan perawat juga harus memiliki sifat inovatif dan juga berani mengambil risiko sesuai kompetensi yang mereka miliki. Yang dimaksud dengan berani mengambil risiko di sini yaitu dokter dan perawat harus memiliki kepercayaan diri dalam mengambil keputusan terhadap permasalahan yang ada. Mampu bersikap inovatif dan berani mengambil risiko merupakan salah satu tantangan yang sering dihadapi oleh organisasi pada era globalisasi ini sehingga seluruh karyawan wajib untuk memiliki keterampilan yang memadai, cerdas, kreatif, dan inovatif (Murdaningsih 2016).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti beserta tim, didapatkan hasil sebanyak 717 jawaban (53,8%) “sama” yang menjadi jawaban mayoritas responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak terdapat perubahan dari segi inovatif dan juga sikap berani mengambil risiko pada diri mereka baik sebelum terjadinya Pandemi Covid-19 hingga pasca terjadinya Pandemi Covid-19. Namun pilihan jawaban ini memiliki selisih yang tidak jauh dengan pilihan jawaban “lebih baik” dengan jumlah 607 jawaban (45,57%). Hal ini berarti banyak juga responden yang menyatakan bahwa pasca Pandemi Covid-19 mereka merasa menjadi lebih inovatif dan juga lebih berani dalam mengambil risiko sesuai kompetensi yang mereka miliki.

Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh penelitian Tahir dan Harakan (2017) yang menuliskan bahwa adanya inovasi baik itu yang dilakukan oleh tenaga medis secara langsung maupun dilakukan oleh pihak manajemen atau pihak yang berwenang dapat mendatangkan dampak yang baik bagi pasien maupun masyarakat sekitar. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan kesehatan yang telah dilakukan berjalan dengan lancar karena perubahan pelayanan terbukti efektif. Penelitian juga didukung oleh hasil dari sebuah penelitian yang menyebutkan bahwa proses inovasi RSUD Dr. Harjono Ponorogo mengalami peningkatan tiap tahunnya dan hal tersebut dapat berpengaruh terhadap perspektif keuangan Rumah Sakit dan juga perspektif pelanggan ataupun pasien (Anggraini and Nuraina 2014).

3.2.4 Teamwork

Teamwork atau kerjasama tim merupakan pembahasan untuk poin orientasi terhadap tim pada hasil penelitian. Pandelaki (2018) menyebutkan bahwa penting untuk suatu organisasi memperhatikan upaya peningkatan kinerja karyawannya sehingga perlu juga untuk memperhatikan variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti *teamwork* dan juga budaya kerja. Disebutkan bahwa terdapat 4 gagasan tentang *teamwork* yakni (1) memiliki kesamaan visi maupun misi dalam kerja, (2) prioritas pada perhatian dan tindakan kerja, (3) karyawan berkomitmen tinggi pada pekerjaan, dan yang terakhir yaitu (4) tim yang kuat (Mangkuprawira 2009).

Rumah Sakit PHC juga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa sehingga *teamwork* juga merupakan salah satu aspek yang penting baginya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil sebanyak 915 jawaban (51,52%) “sama” yang berarti mayoritas Dokter dan Perawat memiliki pendapat bahwa tidak terdapat perubahan dari segi *teamwork* pada diri mereka baik sebelum terjadinya Pandemi Covid-19 hingga pasca terjadinya Pandemi Covid-19. Itu artinya dokter dan perawat beranggapan bahwa *teamwork* merupakan salah satu aspek yang penting dalam sebuah fasilitas pelayanan kesehatan baik klinik, puskesmas ataupun rumah sakit. Kemudian disusul dengan jawaban “lebih baik” dengan hasil sebanyak 854 jawaban (48,08%) yang berarti tidak sedikit diantara Dokter dan Perawat yang beranggapan bahwa *teamwork* mereka menjadi lebih baik pasca terjadinya Pandemi Covid-19.

Terdapat sebuah penelitian yang juga menyebutkan bahwa *teamwork* merupakan aspek penting bahkan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga medis khususnya perawat di RSUD Sunan Kalijaga. Dilakukannya *teamwork* dapat membuat beban kerja terasa lebih ringan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka (Rahma and Mas’ud 2016). Penelitian lain yang dilakukan oleh Anhar dan Aprianti (2022) juga menyebutkan bahwa komunikasi dan juga *teamwork* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kinerja tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bima. Meskipun dalam masa Pandemi Covid-19, tenaga medis RSUD Kabupaten Bima tetap mengupayakan *teamwork* yang baik sehingga kinerja di rumah sakit ini pun juga mendapatkan hasil yang baik.

3.2.5 Berorientasi terhadap Kesehatan dan Keselamatan Pasien

Tujuan dari dilakukannya penanganan kesehatan tentulah supaya pasien dapat meningkatkan kondisi kesehatan mereka. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 4 Tahun 2018 Pasal 2 (1b) disebutkan bahwa setiap Rumah Sakit memiliki kewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2018). Adapun yang dimaksud pada Permenkes RI tersebut yaitu seluruh karyawan Rumah Sakit wajib memberikan hal tersebut kepada pasien, begitupula dengan Dokter maupun Perawat yang bekerja di Rumah Sakit itu.

Perilaku berorientasi terhadap kesehatan dan keselamatan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan merupakan penggabungan perilaku berorientasi terhadap hasil dan berorientasi terhadap individu yang terlibat di dalam pelaksanaan tugas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil sebanyak 564 jawaban (50,81%) “lebih baik” yang berarti mayoritas responden menyatakan bahwa perilaku mereka yang berorientasi pada hasil pasca Pandemi Covid-19 lebih baik daripada sebelum adanya Pandemi Covid-19. Kemudian pada urutan kedua dengan jumlah yang tidak terlalu jauh yaitu sebanyak 530 jawaban (47,75%) “sama” yang berarti tidak sedikit pula Dokter dan Perawat yang memberikan pernyataan bahwa tidak terdapat perubahan baik ketika sebelum adanya Pandemi Covid-19 maupun pasca terjadinya Pandemi Covid-19. Untuk poin orientasi individu didapatkan hasil sebanyak 887 jawaban (57,08%) “sama” yang berarti sebagian besar Dokter dan Perawat Rumah Sakit PHC Surabaya menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan pada orientasi individu baik sebelum terjadinya Pandemi Covid-19 maupun sesudah terjadinya Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil pada kedua poin tersebut maka dapat disebutkan bahwa dalam

melakukan penanganan kesehatan, Dokter dan Perawat Rumah Sakit PHC Surabaya berorientasi terhadap kesehatan dan juga keselamatan dari pasiennya.

Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa kesehatan dan keselamatan pasien termasuk ke dalam aspek penting yang harus diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit, bukan hanya pihak manajemen namun juga oleh seluruh tenaga kesehatan yang terlibat. Penelitian yang dilakukan oleh Salawati (2020) tersebut juga menyebutkan bahwa upaya yang dilakukan guna menunjang kesehatan dan keselamatan pasien yaitu dibentuknya tim KPRS, mengembangkan sistem informasi pencatatan dan pelaporan internal mengenai insiden, selalu melaporkan insiden ke Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Selain itu rumah sakit juga berkewajiban memenuhi dan menerapkan standar keselamatan pasien, serta mengembangkan standar pelayanan medis. Meskipun berada di masa Pandemi Covid-19, tenaga kesehatan di Rumah Sakit ini tetap berorientasi terhadap kesehatan maupun keselamatan pasien (Salawati 2020). Penelitian serupa juga dilakukan oleh Sriningsih dan Marlina (2020) yang berpendapat bahwa penerapan keselamatan pasien atau *patient safety* yang dilakukan oleh petugas kesehatan di salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Tangerang tetap dilaksanakan dengan baik selama masa Pandemi Covid-19. Hal ini penting untuk dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan fasilitas pelayanan kesehatan tersebut sehingga pasien dapat merasa puas akan pelayanan yang didapatkannya.

Penelitian ini telah mampu memberikan pemaparan nilai perilaku dokter dan perawat yang tinggi atau baik dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PHC selama Covid-19. Hal ini hendaknya dapat dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya dengan dilakukannya program *Capacity Building*. *Capacity building* sendiri memiliki artian suatu proses berkelanjutan guna mengembangkan kemampuan yang dapat diketahui dari berbagai macam sudut pandang dan dapat diterapkan pada banyak bidang (Diwanti and Sarifudin 2021). Grindle (1997) menyatakan bahwa *capacity building* adalah upaya guna mengembangkan suatu strategi yang dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan responsivitas.

Tingkat dari *capacity building* bukan hanya perihal proses pembelajaran yang dapat menyebabkan peningkatan kemampuan organisasi, namun juga merupakan proses yang berhubungan dengan tiap-tiap individu pada organisasi. *Capacity building* memerlukan kegiatan yang adaptif guna meningkatkan kapasitas di semua *stakeholder*-nya dalam jangka waktu yang panjang serta terus-menerus (Rachmawati 2017). Tingkatan pada *capacity building* sendiri terdiri dari tingkatan individu, tingkatan organisasi, dan tingkatan sistem dimana ketiga tingkatan tersebut saling berkesinambungan (Soeprapto 2006).

4. Simpulan

Penelitian ini mampu menyimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan pada perilaku dokter dan perawat dalam pelayanan kesehatan baik sebelum Pandemi Covid-19 maupun saat terjadinya Pandemi Covid 19. Hal ini dapat memberikan gambaran yang positif tentang kualitas layanan yang baik di Rumah Sakit PHC, yang artinya bahwa dokter dan perawat selalu memberikan pelayanan optimal dalam melakukan pelayanan kesehatan meski kondisi dunia sedang mengalami pandemi COVID-19. *Capacity Building* diperlukan untuk mempertahankan kualitas lima perilaku dalam memberikan pelayanan kesehatan oleh dokter dan perawat di Rumah Sakit PHC Surabaya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah adanya kendala komunikasi waktu antara peneliti, pihak manajerial, dan responden penelitian sehingga pengambilan data berlangsung cukup lama.

Ucapan Terima Kasih (Opsional)

Ucapan terimakasih diberikan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang yang telah mendukung berjalannya penelitian ini dari segi pembiayaan. Selain itu, ucapan terimakasih diberikan kepada Rumah Sakit PHC yang telah bersedia menjadi tempat penelitian mengenai perilaku dokter dan perawat selama pandemi Covid-19, serta kepada seluruh anggota penelitian yang membantu proses pengerjaan penelitian dari awal hingga akhir.

Daftar Rujukan

- Anggraini, Zaskia Tristiana, and Elva Nuraina. 2014. "Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono Ponorogo." *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan* 3(2):153–63. doi: 10.25273/jap.v3i2.1220.
- Anhar, and Anhar Aprianti. 2022. "Pengaruh Komunikasi dan Teamwork (Kerjasama Tim) terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bima." 1–9.
- Damayanti, Fitriani Nur, Budi Santosa, and Ta'adi. 2022. "Profesionalisme Tenaga Kesehatan dalam Penanganan Kegawatdaruratan Covid-19." *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 2(1):30–36.
- Depkes RI. 2022. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*.
- Diwanti, Dyah Pikanthi, and Sarifudin Sarifudin. 2021. "Pengaruh Capacity Building Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pegadaian Syariah Wilayah Yogyakarta Dan Sekitarnya)." *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8(3):144–57. doi: 10.31604/jips.v8i3.2021.144-157.
- Grindle, M. S. 1997. *Getting Good Government Capacity Building In The Public Sector of Developing Countries*. Boston: Harvard Institute for International Development.
- Irnanda, Carissa Putri, and Albert Surya Wanasida. 2022. "Profesionalisme Dokter Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Dan Klinik Kota Malang." *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo* 8(2):287–96. doi: 10.29241/jmk.v8i2.1026.
- Jaghargh, F. Z., H. Ghorbanpanah, S. E. Nabavi, A. Saboordavoodian, and Z. Farvardin. 2012. "A Survey on Organizational Culture Based on Stephan Robbin's Theory (Case Study)." *2nd International Conference on Management and Artificial Intelligence IPEDR*.
- Mangkuprawira, Syafri. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Statistic*. Bogor: Ghalian Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2018. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien."
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit."
- Murdaningsih, D. 2016. "Ini Tantangan SDM yang Dimiliki Indonesia Saat Ini." *REPUBLIKA*. Retrieved (<https://www.republika.co.id/berita/o8wpc7/ini-tantangan-sdm-yang-dimiliki-indonesia-saat-ini>).
- Pandelaki, Margotje Treisje. 2018. "Pengaruh Teamwork dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan Yayasan Titian Budi Luhur di Kabupaten Perigi Moutong." *Katalogis* 6(5):35–46.
- Presiden RI. 2014. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan."
- Rachmawati, Annisa Mustika. 2017. "Capacity Building Organisasi dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya." *Kebijakan dan Manajemen Publik* 5(1):57–67.
- Rahma, Audina, and Fuad Mas'ud. 2016. "Pengaruh Penerapan Konsep Teamwork dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Perawat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak)." *Diponegoro Journal of Management* 5(4):522–32.
- Robbins, S. P., and T. A. Judge. 2013. *Organizational Behavior 15th Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Salawati, Liza. 2020. "Penerapan Keselamatan Pasien Rumah Sakit." *AVERROUS: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh* 6(1):98–107. doi: 10.29103/averrous.v6i1.2665.
- Salsabila, Miranda Gracia, Sapto Adi, Erianto Fanani, and Anindya Hapsari. 2023. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Umum Memilih Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wava Husada Selama Masa Pandemi Covid-19." *Sport Science and Health* 5(3):310–29. doi: 10.17977/um062v5i32023p310-329.

- Solichin, Much Riyadus, and Kabul Trifiyanto. 2020. "Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Komitmen Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan." *Fokus Bisnis : Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi* 19(1):19–26. doi: 10.32639/fokusbisnis.v19i1.407.
- Sriningsih, Nining, and Endang Marlina. 2020. "Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) pada Petugas Kesehatan." *Jurnal Kesehatan* 9(1). doi: 10.37048/kesehatan.v9i1.120.
- Soeprapto, Riyadi. 2006. *Banking Assets and Liability Management*. 3rd ed. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Tahir, Muchlas M., and Ahmad Harakan. 2017. "Inovasi Program Kesehatan 24 Jam dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng." *Jurnal Ilmiah Muqoddimah* 2(1):13–22.
- Telaumbanua, Ruth Faeriani. 2020. "Peran Tenaga Kesehatan Dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan WBP Rutan." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 9(1):205–12. doi: 10.35816/jiskh.v11i1.247.