

**KINERJA INSTALASI REHABILITASI MEDIK  
DI RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI JEMBER**

**SETYOWATI KARYANINGTYAS  
RISKY HERIYANA MELAYANTI**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember  
Email: tkonge@yahoo.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Instalasi Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. Penelitian ini menggunakan paradigma kuantitatif dengan jenis deskriptif. Sampel yang digunakan berjumlah 99 responden yang diambil dengan teknik accidental sampling. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa secara umum kinerja Instalasi Rehabilitasi Medik memperoleh skor tertinggi pada indikator keadilan dengan perolehan skor sebanyak 1451 atau sebesar 73,28% yang berarti kinerja pegawai di Instalasi Rehabilitasi Medik dikategorikan baik. Skor tertinggi kedua pada indikator efisiensi memperoleh skor sebanyak 1379 atau sebesar 69,64% yang berarti kinerja pegawai di Instalasi Rehabilitasi Medik dikategorikan baik. Skor tertinggi ketiga pada indikator efektifitas memperoleh skor sebanyak 1182 atau sebesar 59,69% yang berarti kinerja pegawai di Instalasi Rehabilitasi Medik dikategorikan sedang atau belum baik. Selanjutnya skor terendah pada indikator daya tanggap memperoleh skor sebanyak 1660 atau sebesar 55,89% yang berarti kinerja pegawai di Instalasi Rehabilitasi Medik dikategorikan sedang atau belum baik. Hasil keseluruhan skor yang diperoleh sebanyak 5672 atau sebesar 63,65% maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember dikategorikan berkinerja baik meskipun belum maksimal/sangat baik.

**Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Metode Analisis Univariat**

## I. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Pernyataan ini seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/2000 yang menyatakan bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Pelayanan Rehabilitasi Medik yang dilakukan di Instalasi Rehabilitasi Medik sebagai sarana memberikan pelayanan dari berbagai disiplin ilmu yang terkait antara lain Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik, Fisioterapis, Okupasi Terapi, Terapi Wicara, Ortosis – Protetis, Psikologi,

pekerja Sosial Medik, Perawat Rehabilitasi Medik, dan petugas Administrasi Yang masing-masing dipimpin oleh seorang koordinator sesuai dengan profesinya serta bertanggung jawab kepada kepala Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit (Depkes RI, 2008).

Pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik memiliki jumlah kunjungan yang sangat banyak, tetapi pada tahun ke tahun mengalami penurunan dari tahun 2013 sampai tahun 2015. Dengan adanya penurunan kunjungan pasien ini mengidentifikasi bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi penurunan tersebut. Sedangkan pokok permasalahan yang diketahui dilapangan bahwa karakteristik pegawai cenderung bervariasi, baik ditinjau dari kemampuan, tingkat pendidikan, masa kerja maupun motivasi masing – masing individu sangat beda dan beragam. Disisi lain diketahui bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang cenderung bersikap pasif terhadap perubahan, sehingga usaha untuk mengembangkan diri masih kurang,

hal tersebut terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat pengguna layanan pada Instalasi Rehabilitasi Medik.

Untuk mengukur kinerja pelayanan dalam sektor publik dan sektor privat berbeda karena orientasi sektor privat adalah uang sedangkan sektor publik adalah kualitas pelayanan atau pelayanan prima. Untuk mengukur kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik akan menggunakan teori Kumurotomo dalam Dwiyanto (2008:52) yang dinyatakan dari aspek efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Dengan mengukur

kinerja pegawai, maka dapat terlihat apa yang menjadi permasalahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga dapat terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dengan demikian perlu adanya penelitian untuk mengetahui penyebab menurunnya kunjungan pasien pada instalasi Rehabilitasi Medik RSD dr. Soebandi Jember. Kondisi ini menarik bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pelayanan**

Menurut Moenir (2008:27), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada

konsumen itu sendiri. Kotler menyatakan bahwa pelayanan dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pelayanan dapat dibedakan menjadi dua yakni pelayanan yang dilakukan oleh pihak swasta dan pihak pemerintah. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah biasa disebut sebagai pelayanan publik. Menurut Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia No.25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan, fasilitas, jasa dan lainya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## **2.2 Kinerja**

Menurut Samsudin (2005:159), kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.

Penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari

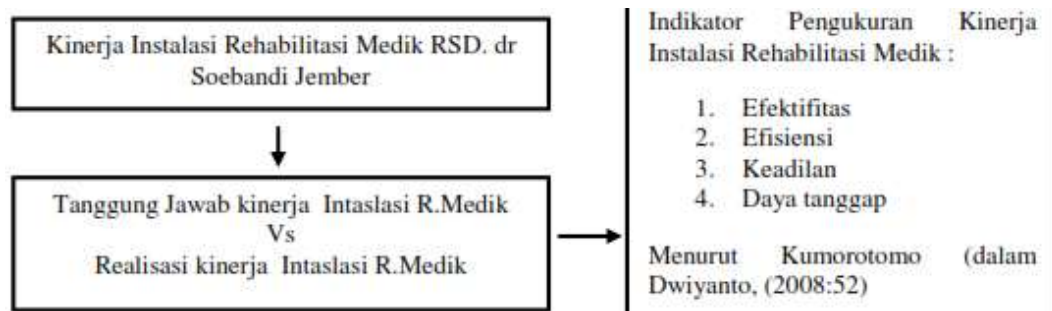
penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja SDM organisasi. Pegawai yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin dan kemampuan professional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Menurut Sastrohadiwiry (2001:29), pegawai yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya. Konsep kinerja akan digunakan dalam penelitian ini, karena penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2011:60), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor

yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Kerangka berpikir konseptual dalam penelitian ini akan digambarkan sebagai berikut.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



### III. METODE PENELITIAN

Paradigma kuantitatif karena sumber data utama diperoleh dengan metode kuisisioner dan untuk menjelaskan data itu dideskripsikan dengan maksud untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai kinerja pelayanan pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember berdasarkan hasil wawancara dan realitas yang ada di lapangan.

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pengunjung Instalasi Rehabilitasi Medik pada bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2015 sebanyak 9899. Dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 responden. Penentuan sampel

menggunakan Teknik *Accidental Sampling*.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Univariat. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan setelah semua kuisisioner dikembalikan kepada peneliti. Oleh sebab itu hasil yang diperoleh dari kesimpulan berdasarkan masing-masing indikator kinerja Instalasi Rehabilitasi Medik secara keseluruhan dapat mendeskripsikan kinerja pegawai sesuai persepsi atau harapan masyarakat. Dengan demikian pengukuran kinerja menjadi salah satu cara untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan kepuasan atau harapan pasien.

#### IV. HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden berdasarkan umur, kelompok umur pasien Instalasi Rehabilitasi Medik RSD dr. Soebandi Jember yang paling dominan adalah kelompok umur 49-59 tahun yakni sebanyak 29 pasien atau sebesar 29,29% dari total responden yang ada. kemudian diikuti kelompok umur 5-15 tahun sebesar 23 % pasien atau sebesar 23,23%. Kelompok umur 38-48 tahun sebanyak 21 pasien atau sebesar 21,21%, kemudian kelompok umur 27-37 tahun sebanyak 20 pasien atau sebesar 20,20 %, kelompok umur 60-70 tahun sebanyak 4 pasien atau sebesar 4,04 %, kemudian kelompok umur terkecil yaitu kelompok umur 16-26 tahun atau sebesar 2,02 %. Berdasarkan hasil tersebut maka usia pengunjung Instalasi Rehabilitasi Medik yang paling dominan adalah umur 49-59 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan status pasien, pengunjung Instalasi Rehabilitasi Medik sebagian besar berstatus pasien pengguna pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

(BPJS Kesehatan) berjumlah 79 peserta dengan jumlah persentase 79,79% dari 99 responden dan bagi pengguna pelayanan berstatus Umum sebanyak 20 pengguna dengan jumlah persentase 20,20%.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, komposisi jumlah responden, yaitu perempuan merupakan responden terbanyak berjumlah 56 pasien atau sebesar 56,56% dari 99 responden sedangkan pasien laki-laki berjumlah 43 pasien atau sebesar 43,43%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien Instalasi Rehabilitasi Medik RSD dr. Soebandi Jember rata-rata didominasi oleh wanita.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, mayoritas dari pengunjung berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi Strata 1/S1 dengan jumlah pasien sebanyak 37 atau sebesar 37,37% dari 99 responden. Di urutan ke dua sebanyak 23 pasien atau sebesar 23,23% dilatar belakangi pendidikan SD. Selanjutnya pendidikan SMA dengan jumlah pasien sebanyak 18 atau sebesar 18,18%, kemudian

pendidikan SMP dan S2 sebanyak 8 pasien atau sebesar 8,08%, kemudian pendidikan pengunjung Instalasi Rehabilitasi Medik paling rendah yaitu pendidikan D3 dengan jumlah 5 pasien atau sebesar 5,05%.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI, yaitu sebanyak 48 pasien atau sebesar 48,48% dari 99 responden. Jumlah ini mendekati 50% atau separuh dari seluruh jumlah pasien. Kemudian pelajar/mahasiswa dirutan kedua dengan jumlah sebanyak 23 pasien atau sebesar 23,23 %, pengunjung yang berstatus pegawai swasta sebanyak 14 pasien atau sebesar 14,14%, sama halnya dengan pasien yang berstatus wiraswasta sebanyak 14 pasien atau sebesar 14,14%.

Karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan, jenis pelayanan yang paling tinggi adalah pelayanan fisioterapi dengan jumlah pengunjung sebanyak 58 pasien atau sebesar 58,58% dari 99 responden, selanjutnya pada urutan ke dua adalah jenis pelayanan Ortosis-

Prostetis sebanyak 18 pasien atau sebesar 18,18%, jenis pelayanan Okupasi Terapi sebanyak 15 pasien atau sebesar 15,15%, kemudian yang terakhir adalah jenis pelayanan Terapi Wicara dengan jumlah pengunjung sebanyak 8 pasien atau sebesar 8,08%.

Berdasarkan total seluruh jawaban responden, kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember memperoleh skor 5672 atau sebesar 63,65 % dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Perolehan skor 5672 atau sebesar 63,65 % ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember dapat dikategorikan berkinerja Baik, meskipun belum maksimal/Sangat baik.

Berdasarkan indikator efisiensi, kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember pada indikator efisiensi memperoleh skor 1379 atau sebesar 69,64 % dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Perolehan skor 1379 atau sebesar 69,64% ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr.

Soebandi Jember dapat dikategorikan berkinerja Baik, meskipun belum maksimal/Sangat baik.

Berdasarkan indikator efektivitas, kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember pada indikator efektifitas memperoleh skor 1182 atau sebesar 59,69 % dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Perolehan skor 1182 atau sebesar 59,69 % ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember dapat dikategorikan berkinerja Sedang, meskipun hasil yang diperoleh belum baik/maksimal.

Berdasarkan indikator keadilan, kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember pada indikator keadilan memperoleh skor 1451 atau sebesar 73,28 % dari nilai maksimal yang mungkin

diperoleh. Perolehan skor 1451 atau sebesar 73,28 % ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember dapat dikategorikan berkinerja baik, meskipun hasil yang diperoleh belum maksimal/sangat baik.

Berdasarkan indikator daya tanggap, kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember pada indikator daya tanggap memperoleh skor 1660 atau sebesar 55,89 % dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Perolehan skor 1660 atau sebesar 55,89 % ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Instalasi Rehabilitasi Medik di RSD dr. Soebandi Jember dapat dikategorikan berkinerja sedang, meskipun hasil yang diperoleh belum maksimal/baik.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian tentang kinerja instalasi rehabilitasi medik di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator keseluruhan responden diperoleh total skor sebesar 5672 dari total skor maksimal 8910 dan skor minimal 1782, hal ini berarti prosentase kinerja



- instalasi rehabilitasi medik dalam pemberian pelayanan pada pasien sebesar 63,65% dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Nilai 63,65% dapat dinyatakan bahwa kinerja pegawai instalasi rehabilitasi medik RSD dr. Soebandi Jember dalam memberikan pelayanan pada pasien dapat dikategorikan baik.
2. Pada indikator efisiensi memperoleh skor tertinggi kedua sebanyak 1379 atau sebesar 69,64% yang berarti kinerja di Instalasi Rehabilitasi Medik dikategorikan baik.
  3. Pada indikator efektifitas memperoleh skor sebanyak 1182 atau sebesar 59,69% yang berarti kinerja di Instalasi Rehabilitasi Medik dikategorikan sedang atau belum baik.
  4. Pada indikator keadilan memperoleh skor tertinggi sebanyak 1451 atau sebesar 73,28% yang berarti kinerja di Instalasi Rehabilitasi Medik dikategorikan baik.
  5. Pada indikator daya tanggap memperoleh skor terendah sebanyak 1660 atau sebesar 55,89% yang berarti kinerja di Instalasi Rehabilitasi Medik dikategorikan sedang atau belum baik.
  6. Secara umum prosentase kinerja instalasi rehabilitasi medik RSD dr. Soebandi Jember dapat dikategorikan baik. dari hasil perbandingan setiap indikator terlihat bahwa prosentase tertinggi diperoleh dari indikator keadilan sebesar 73,28% dan prosentase terendah dari indikator daya tanggap sebesar 55,89%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja instalasi rehabilitasi medik di

RSD dr. Soebandi Jember, dapat disimpulkan bahwa prosentase kinerja terendah diperoleh dari indikator daya tanggap. Terkait hal ini ada 2 hal rekomendasi atau saran yang dapat peneliti berikan pada instalasi rehabilitasi medik.

1. Seharusnya dokter lebih intensif berada di ruangan, sehingga pelayanan di instalasi rehabilitasi medik bisa berjalan dengan lancar dan harapan pasien terpenuhi.
2. Dalam memberikan pelayanan seharusnya petugas fisioterapi, okupasi terapi, terapi wicara dan ortotis-prostetik lebih telaten dan sabar dalam memberikan arahan kepada pasien.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- B, Siswanto Sastrohadiwiryo, 2001. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Edisi 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : GadjahMada University Press.
- Moenir.A.S.2008 : 27. Definisi Pelayanan. Bandung.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Jakarta : Alfabetha.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.