

Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 3 (2024) 1177 – 1188 E-ISSN 2830-6449

DOI: 10.56709/mrj.v3i3.275

Mengoptimalkan Pengimplementasian Pelatihan dan Pengembangan Pelayanan Tenaga Kerja kesehatan di RSUD Sawerigading

Dina Sarah Syahreza¹, Hilma Harmen², Grestin Analia³, Nisa Nababan⁴, Regita Cahyani⁵, Rosana Girsang⁶, Silvia Putriani⁷, Tamara Marpaung⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Universitas Negeri Medan

dinasarahsyahreza@unimed.ac.id¹, hilmaharmen@unimed.ac.id²,
grestinanalia6@gmail.com³, nisanababan28@gmail.com⁴, regitachyani20@gmail.com⁵,
rosanagirsang123@gmail.com⁶, silviaputrisilitonga@gmail.com⁷,
tamarameilitamarpaung2@gmail.com⁸

ABSTRACT

This article discusses the implementation of training and development of health workforce services at Sawerigading Hospital to overcome cases of discrimination between BPJS and non-BPJS patients. This research uses a literature review method with a qualitative approach and highlights the need for increased HR training and development for the optimization of health services. The results showed the importance of improving the skills, knowledge, and inclusive culture of health workers, as well as involving the community in efforts to improve service effectiveness. RSUD Sawerigading has committed to improving employee competencies through technical, soft skills, self-development, and specialization training programs to improve overall health services. Concrete steps are needed to address discrimination against BPJS patients and improve staff understanding of ethics and professionalism in health services to achieve optimal service.

Keywords : *training and development, services, workforce.*

ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang pengimplementasian pelatihan dan pengembangan pelayanan tenaga kerja kesehatan di RSUD Sawerigading guna mengatasi kasus diskriminasi antara pasien BPJS dan non-BPJS. Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan pendekatan kualitatif dan menyoroti perlunya peningkatan pelatihan dan pengembangan SDM untuk optimalisasi pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan budaya inklusif tenaga kesehatan, serta melibatkan masyarakat dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan. RSUD Sawerigading telah berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi karyawan melalui program pelatihan teknis, soft skill, pengembangan diri, dan spesialisasi guna meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Langkah-langkah konkret diperlukan untuk mengatasi diskriminasi terhadap pasien BPJS dan meningkatkan pemahaman staf tentang etika dan profesionalisme dalam pelayanan kesehatan guna mencapai pelayanan yang optimal.

Kata kunci : *pelatihan dan pengembangan, pelayanan, tenaga kerja.*

PENDAHULUAN

Profil Rumah Sakit

Kasus ini diambil dari lintas inews yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading, atau dikenal sebagai RSUD Sawerigading pada bulan januari 2023, merupakan rumah sakit umum yang terletak di Bara, Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan.

Rumah Sakit ini sebelumnya adalah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Luwu. rumah sakit ini dibangun pada masa Pemerintahan Belanda tahun 1920. Rumah Sakit ini Merupakan salah satu bangunan bersejarah di pusat Pemerintahan Kerajaan Luwu. Dalam perjalanannya, telah mengalami dua kali renovasi. Rumah sakit ini sebelumnya memiliki status type D. Tahun 1994 ditingkatkan statusnya menjadi rumah sakit type C berdasarkan SK Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 396/Menkes/KS/IV/1994. Saat ini RSUD Sawerigading sudah menjadi rumah sakit type B non pendidikan dan beroperasi dengan baik hingga sekarang.

1. Pelayanan Tenaga Kerja Kesehatan di Rumah Sakit Sawerigading

Tenaga kerja kesehatan di Rumah sakit sawerigading ini sering melakukann perlakuan berbeda terhadap pasien BPJS dan Non BPJS . dalam kasus ini Masyarakat yang menggunakan program BPJS Kesehatan sering mengalami diskriminasi dalam pelayanan kesehatan, terutama dibandingkan dengan masyarakat nonBPJS. Tenaga medis di rumah sakit sering tidak memberikan pelayanan yang baik kepada pasien BPJS, membuat mereka merasa tidak dihargai. Pasien BPJS juga sering mendapatkan pelayanan yang lambat dan kurang ramah dibandingkan dengan pasien nonBPJS. Perbedaan perlakuan ini melanggar hak-hak pasien dan tujuan program jaminan kesehatan. Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan mendengarkan keluhan pasien untuk memperbaiki sistem pelayanan kesehatan.

Pemeriksaan kesehatan sebelum bekerja bagi SDM rumah sakit. Bentuk pelayanan kesehatan kerja yang perlu dilakukan adalah melakukan pemeriksaan kesehatan sebelum bekerja bagi SDM rumah sakit meliputi pemeriksaan fisik lengkap, kesegaran jasmani, ronsen paru-paru, laboratorium, dan pemeriksaan lain yang di anggap perlu (Kepmenkes RI No 1087 Tahun 2010).(Tamboto,2017)

Pelayanan yang terdapat Di dalam rumah sakit sawerigading ini yang sudah terlaksana tapi masih ada bebarapa tenaga kerja yang tidak menerapkannya atau kurang menerapkannya yaitu meliputi :

- a) Pemeriksaan kesehatan berkala
- b) Pemeriksaan kesehatan sebelum bekerja
- c) Pendidikan dan penyuluhan/ pelatihan tentang kesehatan kerja dan memberikan bantuan kepada para pasien rawat inap
- d) peningkatan kesehatan badan, kondisi mental dan kemampuan tenaga kerja rumah sakit agar komunikasi dengan pasien dapat berjalan sesuai etika yang ada.
- e) Memberikan obat kepada pasien sesuai yang dibutuhkan pasien.

2. Pelatihan dan Pengembangan Di Rumah Sakit

Menurut Handoko (2013) dalam Juwita (2019), suatu organisasi atau perusahaan harus selalu memperhatikan produktivitas, pendidikan dan pelatihan, karena pelatihan merupakan segala kegiatan yang dibuat untuk meningkatkan kinerja para pegawainya.

Menurut Sutrisno (2016) dalam Syahputra & Tanjung, (2020), pelatihan merupakan kegiatan yang dapat memperoleh, meningkatkan dan juga dapat mengembangkan potensi pada produktivitas pegawai yang dapat menghasilkan karyawan lebih disiplin, memiliki

keterampilan dan keahlian tertentu, sedangkan pengembangan adalah kegiatan yang selalu diarahkan dalam menyiapkan pegawai yang pindah untuk mendapatkan jabatan baru dengan mengadakan pengembangan, perubahan maupun pertumbuhan di dalam suatu organisasi. Pelatihan dan Perubahan merupakan kultur yang sudah ada di dalam perusahaan. Pengembangan yang diperlukan merupakan conceptual skill daripada technical skill sedangkan pelatihan yang diperlukan adalah technical skill daripada conceptual skill.

Pelatihan dan pengembangan SDM (sumber daya manusia) dalam sebuah organisasi perusahaan adalah upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan sehingga menghasilkan produk dan layanan dengan kualitas setinggi mungkin dengan target yang telah direncanakan. Program ini sangat erat kaitannya dengan upaya yang terstruktur, sistematis, bertujuan untuk mencapai penguasaan keahlian (skill) dan kemampuan pada bidang kerja, pengetahuan seputar bidang pekerjaan yang tengah digeluti oleh seorang karyawan, dan softskills bagi pegawai dan karyawan.

Oleh karena itu, karyawan sebagai aset perusahaan harus mendapatkan kesempatan untuk dapat mengikuti pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (Human Resource Development), sehingga setiap karyawan dalam sebuah perusahaan dapat menemukan dan mengeluarkan potensi yang ada pada dirinya yang mungkin masih terpendam.

Dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sawerigading Palopo menggelar pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3RS) bagi seluruh karyawan dan tenaga kesehatan di Rumah Sakit milik Pemkot Palopo itu. pelatihan K3RS bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan tentang pentingnya K3RS. Pelatihan K3 dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk bekerja dengan aman. Juga dilakukan inspeksi secara berkala. Inspeksi bertujuan untuk mengidentifikasi potensi bahaya di tempat kerja dan mengambil langkah-langkah untuk mengendalikannya. Pada pelatihan, Demi Meningkatkan Pelayanan yang lebih baik lagi, RSUD Sawerigading Melakukan CAPACITY BUILDING TRAINING dengan tema "HADIRKAN KEJUTAN DAN KEGEMBIRAAN", dengan narasumber NARWOLO TRI SAMPURNO, SENIOR EXPERT, HOSPITAL ADVISOR.

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Memberikan pengetahuan untuk menambah wawasan mengenai pelatihan dan pengembangan pada pembaca dan bagi para tenaga kerja dan memberikan solusi atas kesalahan dalam pelayanan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Literature review dalam jenis Kualitatif yaitu dengan mengkaji dan mengumpulkan data berbagai sumber seperti buku, artikel jurnal, laporan penelitian, media sosial dan youtube. Pendekatan kualitatif ini dipakai untuk menganalisis bagaimana pelatihan dan pengembangan tenaga kerja kesehatan di rumah sakit sawerigading apakah sudah baik atau perlu ditingkatkan, untuk mengoptimalkan

pelatihan dan pengembangan kepada para tenaga kerja dirumah sakit tersebut dan juga untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit yang menjadi peserta BPJS kesehatan dan non BPJS di rumah sakit sawerigading. Menurut sumber yang kami analisis Lokasi penelitian ini adalah di Sawerigading Kota Palopo Sulawesi Selatan.

Berdasarkan informasi yang telah kami analisis, penelitian ini terdapat 1 orang yang di dipilih sebagai responden yang dapat mewakili dari pengguna BPJS yang merasa mendapat pelayanan yang berbeda dengan pengguna non BPJS lainnya . penarikan sampel yang digunakan adalah teknik incidental sampling yaitu teknik dengan penentuan sampel berdasarkan kebetulan yang siapa saja yang datang kerumah sakit atau yang ada disekitaran rumah sakit sawerigading dan yang bersedia dijadikan sampel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan atau training adalah proses pendidikan dan pembelajaran yang fokus untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam tugas-tugas yang sudah ada. Pelatihan menurut Gary Dessler (2009) adalah Proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka".Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Pengembangan atau development adalah investasi jangka panjang dalam pengembangan potensi karyawan untuk mengambil peran yang lebih besar atau berbeda di masa depan. pengembangan SDM adalah aktivitas yang dilakukan perusahaan kepada karyawan agar kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan karyawan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya (Prayudi, 2017).

Pelatihan dan Pengembangan yang Sudah Diterapkan pada Karyawan di RSUD Sawerigading

RSUD Sawerigading berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawannya melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan. Berikut beberapa contoh program training dan pengembangan yang sudah diterapkan di RSUD Sawerigading :

1. Pelatihan Teknis :

- Pelatihan tentang prosedur medis dan keperawatan terbaru: RSUD Sawerigading secara rutin mengadakan pelatihan tentang prosedur medis dan keperawatan terbaru untuk memastikan bahwa karyawannya selalu up-to-date dengan perkembangan terkini dalam bidang medis.
- Pelatihan tentang penggunaan alat dan teknologi medis baru: RSUD Sawerigading juga menyediakan pelatihan tentang penggunaan alat dan

teknologi medis baru untuk membantu karyawannya dalam memberikan layanan yang terbaik bagi pasien.

- Pelatihan tentang manajemen pasien: Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengelola pasien dengan baik, termasuk dalam hal komunikasi, edukasi, dan advokasi pasien.
- Pelatihan tentang keselamatan dan kesehatan kerja: Pelatihan ini penting untuk memastikan bahwa karyawan memahami dan menerapkan protokol keselamatan dan kesehatan kerja yang benar untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja.

2. Pelatihan Soft Skill :

- Pelatihan tentang komunikasi dan interpersonal skill: Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara efektif dengan pasien, kolega, dan atasan.
- Pelatihan tentang kepemimpinan dan manajemen: Pelatihan ini bertujuan untuk mengembangkan kemampuan karyawan dalam memimpin dan mengelola tim dengan baik.
- Pelatihan tentang pemecahan masalah: Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah secara efektif dan efisien.
- Pelatihan tentang pengambilan keputusan: Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan yang tepat di situasi yang sulit.

3. Pelatihan Pengembangan Diri :

- Pelatihan tentang motivasi dan pengembangan diri: Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan dan membantu mereka dalam mencapai tujuan mereka.
- Pelatihan tentang manajemen stres: Pelatihan ini bertujuan untuk membantu karyawan dalam mengelola stres dengan baik agar tidak mengganggu kinerja mereka.
- Pelatihan tentang work-life balance: Pelatihan ini bertujuan untuk membantu karyawan dalam mencapai keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka.
- Pelatihan tentang pengembangan karir: Pelatihan ini bertujuan untuk membantu karyawan dalam mengembangkan karir mereka di RSUD Sawerigading.

4. Pelatihan Spesialisasi :

- Pelatihan untuk petugas medis dan keperawatan di bidang tertentu: RSUD Sawerigading menyediakan pelatihan khusus untuk petugas medis dan keperawatan di bidang tertentu, seperti bedah, anestesi, atau ICU.
- Pelatihan untuk staf non-medis: RSUD Sawerigading juga menyediakan pelatihan untuk staf non-medis, seperti staf administrasi, keuangan, atau IT.

Dapat disimpulkan Pelatihan adalah proses pendidikan dan pembelajaran yang fokus untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam tugas-tugas yang sudah ada, bertujuan agar karyawan mampu menjalankan pekerjaan mereka dengan

baik. Pengembangan adalah investasi jangka panjang yang bertujuan untuk mengembangkan potensi karyawan agar mereka siap mengambil peran yang lebih besar atau berbeda di masa depan, sehingga kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang terus berubah.

Pelayanan Tenaga Kerja Kesehatan

Pelayanan tenaga kerja kesehatan (PTK) adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kerja kesehatan (TKK) untuk meningkatkan, memelihara, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat. Kegiatan ini meliputi:

- Promosi kesehatan
- Pencegahan penyakit
- Pengobatan penyakit
- Rehabilitasi
- Pemulihan kesehatan

Menurut Dr. Margaret Chan (Kanada), Mantan Direktur Jenderal WHO: "Pelayanan tenaga kerja kesehatan adalah upaya terorganisir yang melibatkan tenaga kerja kesehatan yang kompeten dan terampil untuk menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif, terjangkau, dan berkualitas kepada individu, keluarga, dan masyarakat. PTK yang efektif dan efisien merupakan elemen penting dalam mencapai kesehatan global".

Pelayanan Tenaga Kerja Kesehatan di RSUD Sawerigading

RSUD Sawerigading Palopo merupakan rumah sakit umum daerah yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan bermutu tinggi kepada masyarakat. Rumah sakit ini menyediakan berbagai layanan kesehatan yang lengkap, mulai dari layanan pencegahan, promosi dan edukasi, pengobatan, penunjang, hingga layanan lain. Berikut penjelasan rinci mengenai pelayanan yang tersedia di RSUD Sawerigading Palopo :

1. Pelayanan Pencegahan

Pemeriksaan Kesehatan Berkala :

- Ditujukan untuk mendeteksi dini penyakit dan gangguan kesehatan agar dapat diobati sedini mungkin.
- Meliputi pemeriksaan fisik, pemeriksaan laboratorium, dan pemeriksaan penunjang lainnya.
- Dapat dilakukan secara individu atau kelompok.

Pemeriksaan Kesehatan Sebelum Bekerja :

- Dilakukan untuk memastikan kesehatan pekerja agar dapat bekerja dengan aman dan produktif.
- Meliputi pemeriksaan fisik, pemeriksaan laboratorium, dan pemeriksaan penunjang lainnya.
- Diwajibkan bagi pekerja baru dan pekerja yang akan kembali bekerja setelah cuti panjang atau sakit.

2. Pelayanan Promotif dan Edukasi

Pendidikan dan Penyuluhan Kesehatan Kerja :

- Memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang kesehatan kerja kepada pekerja agar dapat menjaga kesehatan dan keselamatan diri sendiri dan orang lain di tempat kerja.
- Dilaksanakan melalui seminar, workshop, dan media komunikasi lainnya.
- Meliputi materi tentang ergonomi, pencegahan kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, dan lain-lain.

Pelatihan Tenaga Kesehatan Kerja :

- Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
- Dilaksanakan melalui pelatihan dasar dan pelatihan lanjutan.
- Meliputi materi tentang kesehatan kerja, keselamatan kerja, dan manajemen kesehatan kerja.

3. Pelayanan Pengobatan

Rawat Jalan :

- Melayani pasien yang datang ke rumah sakit untuk mendapatkan diagnosis, pengobatan, dan rehabilitasi tanpa harus dirawat inap.
- Memiliki berbagai poliklinik, seperti poliklinik umum, poliklinik anak, poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik mata, poliklinik THT, dan poliklinik lainnya.
- Ditangani oleh dokter yang kompeten dan berpengalaman.

Rawat Inap :

- Melayani pasien yang membutuhkan perawatan dan observasi lebih intensif dengan dirawat di rumah sakit.
- Memiliki berbagai ruang rawat, seperti ruang rawat umum, ruang rawat VIP, ruang rawat ICU, dan ruang rawat lainnya.
- Ditangani oleh dokter spesialis dan tim medis yang profesional.

Hemodialisa :

- Melayani pasien yang mengalami gagal ginjal kronis dengan cara cuci darah. Dilaksanakan di ruang hemodialisa yang dilengkapi dengan peralatan yang modern dan canggih.
- Ditangani oleh dokter spesialis ginjal dan tim medis yang terlatih.

Cath Lab :

- Melakukan prosedur kateterisasi jantung untuk mendiagnosis dan mengobati penyakit jantung.
- Dilaksanakan di ruangan Cath Lab yang dilengkapi dengan peralatan yang canggih.
- Ditangani oleh dokter spesialis jantung dan tim medis yang ahli.

Layanan Unggulan Lainnya :

- MRI (Magnetic Resonance Imaging)

- CT-Scan (Computed Tomography Scan)
- USG 4 Dimensi
- Radiologi Panoramik, Dll

4. Pelayanan Penunjang

Pelayanan Gizi :

- Menyediakan makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
- Memiliki tim ahli gizi yang akan membantu pasien dalam memilih menu makanan yang tepat.
- Menyediakan layanan catering untuk pasien rawat jalan dan rawat inap.

Pelayanan Rehabilitasi Medik :

- Membantu pasien memulihkan kemampuan fisik, mental, dan sosial setelah mengalami sakit atau cedera.
- Memiliki tim fisioterapis, okupasi terapis, dan terapis wicara yang berpengalaman.
- Menyediakan layanan fisioterapi, okupasi terapi, dan terapi wicara.

Pelayanan Laboratorium :

- Melakukan pemeriksaan laboratorium untuk membantu menegakkan diagnosis dan memantau kondisi pasien.
- Memiliki tim analis laboratorium yang profesional dan berpengalaman.
- Melakukan pemeriksaan laboratorium rutin dan pemeriksaan laboratorium khusus.

Pelayanan Farmasi :

- Menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan pasien.
- Memiliki tim apoteker yang akan membantu pasien dalam penggunaan obat yang tepat.
- Menyediakan layanan informasi obat dan layanan pembuatan obat racikan.

Pelayanan Keperawatan :

- Memberikan asuhan keperawatan kepada pasien untuk membantu pemulihan Kesehatan

Pelatihan dan Pengembangan yang Efektif Terhadap Pelayanan Tenaga Kerja Kesehatan

Rumah Sakit Sawerigading, seperti rumah sakit lainnya, perlu mengatasi masalah pelayanan yang kurang efektif dan diskriminasi pelayanan terhadap pengguna BPJS dan non-BPJS. Pelatihan dan pengembangan yang efektif dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menghilangkan diskriminasi.

Berikut adalah solusi untuk pelatihan dan pengembangan yang efektif untuk mengatasi masalah tersebut :

1. Memahami Akar Permasalahan :

- Melakukan analisis mendalam untuk memahami akar permasalahan pelayanan yang kurang efektif dan diskriminasi.

- Analisis ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, seperti survei, wawancara, observasi, dan analisis data keluhan pasien.
- Hasil analisis akan menjadi dasar untuk menentukan program pelatihan dan pengembangan yang tepat.

2. Meningkatkan Kesadaran dan Pemahaman :

- Memberikan pelatihan dan edukasi kepada seluruh staf rumah sakit, termasuk tenaga medis, tenaga non-medis, dan manajemen, tentang prinsip-prinsip etika dan profesionalisme dalam pelayanan kesehatan.
- Pelatihan ini harus menekankan pentingnya perlakuan yang sama terhadap semua pasien, regardless of their insurance status.
- Staf rumah sakit perlu memahami bahwa semua pasien berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermartabat.

3. Meningkatkan Keterampilan dan Pengetahuan :

- Memberikan pelatihan kepada staf rumah sakit tentang cara memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada semua pasien.
- Pelatihan ini dapat mencakup topik seperti komunikasi efektif, manajemen waktu, dan penyelesaian konflik.
- Staf rumah sakit juga perlu dilatih tentang sistem BPJS dan non-BPJS, sehingga mereka dapat memahami hak dan kewajiban pasien dengan baik.

4. Membangun Budaya yang Inklusif :

- Menciptakan budaya yang inklusif di rumah sakit yang menghargai keragaman dan kesetaraan.
- Manajemen rumah sakit harus berkomitmen untuk menciptakan lingkungan yang bebas dari diskriminasi dan prasangka.
- Staf rumah sakit harus didorong untuk saling menghormati dan memperlakukan semua pasien dengan adil.

5. Memantau dan Mengevaluasi :

- Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap program pelatihan dan pengembangan.
- Evaluasi ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, seperti survei, wawancara, dan observasi.
- Hasil evaluasi akan digunakan untuk menyempurnakan program pelatihan dan pengembangan di masa depan.

6. Memberikan Sanksi yang Tegas :

- Memberikan sanksi yang tegas kepada staf rumah sakit yang terbukti melakukan diskriminasi terhadap pasien.

- Sanksi ini dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, demosi, atau bahkan pemecatan.
- Hal ini penting untuk menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit tidak mentolerir diskriminasi dalam bentuk apapun.

7. Meningkatkan Komunikasi :

- Meningkatkan komunikasi antara manajemen rumah sakit, staf rumah sakit, dan pasien.
- Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti rapat rutin, forum diskusi, dan kotak saran.
- Komunikasi yang terbuka dan transparan akan membantu membangun kepercayaan antara semua pihak dan mencegah terjadinya kesalahpahaman.

8. Melibatkan Masyarakat :

- Melibatkan masyarakat dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menghilangkan diskriminasi di rumah sakit.
- Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti mengadakan seminar, workshop, dan kampanye publik.
- Masyarakat dapat memberikan masukan dan saran untuk membantu rumah sakit dalam meningkatkan pelayanannya.

Contoh Program Pelatihan dan Pengembangan :

Berikut beberapa contoh program pelatihan dan pengembangan yang dapat diterapkan di Rumah Sakit Sawerigading :

- Pelatihan tentang etika dan profesionalisme dalam pelayanan kesehatan: Pelatihan ini dapat membantu staf rumah sakit untuk memahami prinsip-prinsip etika dan profesionalisme dalam pelayanan kesehatan.
- Pelatihan tentang komunikasi efektif dengan pasien: Pelatihan ini dapat membantu staf rumah sakit untuk berkomunikasi dengan pasien dengan lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
- Pelatihan tentang manajemen waktu dan penyelesaian konflik: Pelatihan ini dapat membantu staf rumah sakit untuk lebih efisien dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan konflik dengan pasien dengan lebih baik.
- Pelatihan tentang sistem BPJS dan non-BPJS: Pelatihan ini dapat membantu staf rumah sakit untuk memahami hak dan kewajiban pasien dengan baik.

KESIMPULAN

Dari jurnal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pentingnya disiplin kerja, pengembangan karir, dan pelatihan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di instansi pemerintah seperti BKPSDM Kota Palopo. Selain itu, perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap mutu pelayanan di rumah sakit juga menjadi perhatian penting. Studi juga menyoroti adanya diskriminasi terhadap pasien BPJS

Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 3 (2024) 1177 – 1188 E-ISSN 2830-6449

DOI: 10.56709/mrj.v3i3.275

di RSUD Sawerigading, yang memerlukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan efektivitas pelatihan dan pengembangan tenaga medis. Rekomendasi penelitian mencakup pengembangan program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan, peningkatan kualitas program, motivasi tenaga kesehatan melalui insentif, serta dukungan dalam implementasi pembelajaran melalui bimbingan dan mentoring. Dengan implementasi rekomendasi tersebut, diharapkan efektivitas program pelatihan dan pengembangan tenaga kesehatan di RSUD Sawerigading dapat meningkat secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2023 ,Lintas inews <https://youtu.be/CIqVbilUVnA?si=pSSKUUP0f9oV9OFg>
- Azwar, H. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Sosio e-Kons*, 11(3), 259-267.
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*, 5(2), 64-69.
- Lolowang, M. G., Adolfini, A., & Lumintang, G. (2016). Pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2).
- Massie, R. (2015). Pengaruh perencanaan karir, pelatihan dan Pengembangan karir terhadap kinerja pegawai pada museum negeri provinsi sulawesi utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5).
- MAULYAN, Feti Fatimah. Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengembangan Karir: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 2019, 1.1: 40-50.
- PALUPI, Dyah Ayu Puri; ARUM, Tabita Ratih Sekar. Pengaruh Disiplin Kerja, Pengembangan Karir Dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta). *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 2023, 10.3: 811-820.
- Pertiwi, A. A. N., Lamsudin, R., & Wajdi, M. F. (2016). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Suryani, S., & Rindaningsih, I. (2023). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *PERISAI: Jurnal Pendidikan dan Riset Ilmu Sains*, 2(3), 363-370.
- Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 283-295.
- Utami, L. F., & Ginting, L. (2022). Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Sebagai Konsumen Kesehatan. *KOLONI*, 1(4), 333-339.
- Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).

Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 3 (2024) 1177 – 1188 E-ISSN 2830-6449

DOI: 10.56709/mrj.v3i3.275

ZUMRIA, Zumria; NARMI, Narmi; TAHIRUDDIN, Tahiruddin. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan, 2020, 1.1: 76-83.