

INTISARI

Latar belakang: Kinerja dokter khususnya di bagian IGD sangat diharapkan sesuai dengan kemauan majemen, sehingga mutu pelayanan pasien di IGD dapat tercapai. Sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kinerja dokter sehingga mutu pelayanan terhadap pasien akan meningkat. Masalah sering berganti-gantinya dokter di IGD RSUD Koja menyebabkan sering dilakukannya adaptasi baru kepada dokter-dokter pengganti, sehingga membutuhkan waktu lagi untuk menyesuaikan terhadap kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dokter di IGD RSUD Koja yang berhubungan dengan mutu pelayanan kepada pasien.

Metode: Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang, sebanyak 7 orang dokter yang berjaga bergantian di IGD, perawat sebanyak 27 orang serta semua jumlah pasien yang datang selama penelitian dengan kriteria tertentu untuk di tanyakan mengenai mutu pelayanan dengan menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat.

Hasil: Dimana jika responden di beri penghargaan, di beri kesempatan yang sama untuk mengikuti pelatihan dan di biyai oleh rumah sakit akan mendorong kualitas mutu pelayanan responden. Dimana fasilitas kerja yang yang di sediakan rumah sakit mendorong semangat kerja responden. Dimana jika insentif yang diterima lebih besar dari saat ini responden dapat lebih termotivasi dalam pelayanan. Meskipun demikian subvariabel upah/gaji yang diterima saat ini memiliki skor rendah, hal ini bisa diartikan bahwa responden menilai gaji yang mereka peroleh saat ini sudah tinggi.

Kata kunci: Kinerja, Mutu, Instalasi Gawat Darurat.

ABSTRACT

Background: Doctors' performance, especially in emergency unit is expected to meet management's standard, so as the quality of patient care in emergency unit could be achieved. Therefore, it is important to evaluate factors that could boost doctors' performance to increase service quality for patients.

Doctors personel that keep changing in Koja General Hospital causing the needs for new doctors to adapt. This condition cause hospital management needs to spend more time on adjusting policies to be more accomodative.

Objectives: Study aim is to determine and observe factors affecting performance of doctors in Koja General Hospital related to service quality.

Methods: Methods use in the study is quantitative research with cross sectional approach. Several questions are asks to 7 doctors on duty, 27 nurses, and all patients with certain criterias who come to emergency department during the study periods in a form of questionnaire. Data analysis done using univariate and bivariate methods.

Results and discussion: Study shows that when responden are given a reward and given a chance to participate in training funded by hospital, their service quality will increase. Study also shows that facilities provided by hospital also boost respondents' motivation. Higher incentive also shown to increase respondents' motivation in service. On the contrary, payment subvariable in the study has low score, it means that according to respondents' opinion, the salary they receive at the time of the study is relatively sufficient.

Keywords: Performance, Service Quality, Emergency Unit.