

KULIAH UMUM

**ETOS KERJA &
PROFESIONALISME
PRAKTIKAN RADIOGRAFER**

TOTOK HARDIYANTO, SKM, MM

ALAMAT : JL MANGGIS 9/95 PERUMNAS PALUR KARANGANYAR

KANTOR : RSJD SURAKARTA (RSJD Dr ARIF ZAINUDIN)
MILIK PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

TELP : 08122685114

LULUS ATRO ANGKATAN X TH 1997



TOTOK HARDIYANTO, SKM, MM

LINGKUP KERJA:

- 1. Radiografer RSJD Surakarta (1999-2012)**
- 2. Perencanaan RSJD Suakarta (2012-2015)**
- 3. HUMAS RSJD SURAKARTA (2015-sekarang)**
- 4. Tim Pengadaan RSJD Surakarta (2010-sekarang)**
- 5. Sekretaris Dewan Pengawas untuk RSJD Surakarta(2013-sekarang)**
- 6. Pengajar Part Time BUDAYA KERJA di lingkungan Prop Jateng, serta kab/kota.**

PENGALAMAN PRAKTEK KLINIK:

- a. RS DR. KARIADI, SEMARANG (*th1995*)
- b. RS DR SARDJITO, YOGYAKARTA (*th1995*)
- c. RS ISLAM SULTAN AGUNG, SEMARANG (*th1996*)
- d. RSUD, MUNTILAN (*th1996*)

PENGALAMAN KERJA:

- a. CLINIC Rheumatology, SEMARANG (*1997-1998*)
- b. RST SLAMET RIYADI, SURAKARTA (*1998*)
- c. RSU KASIH IBU, SURAKARTA (*1998-2003*)
- d. RS TRI HARSI, SURAKARTA (*1998-2005*)
- e. RS PKU MUHAMMADIYAH, Surakarta (*2003*)
- f. RS Khusus Bedah, KLATEN (*2003*)
- g. Laboratorium SARANA MEDIKA SURAKARTA (*2003-2005*)
- h. RSJD SURAKARTA (*1999-sekarang*)

RADIOGRAFER
YANG BERKUALITAS

GAMBARAN PELUANG PROFESI RADIOGRAFER (UPDATE 2018)

- JUMLAH LULUSAN RADIOGRAFER: 9157 ORANG
- JUMLAH RS DI INDONESIA: 2820 RS
- Peluang radiographer (PNS) di RS di pulau jawa ini sangat sedikit, peluang di RS swasta lebih banyak. Di luar jawa tentunya memiliki peluang yang banyak.
- Pertanyaan: **walaupun ada peluang, apakah peluang itu untuk saya? Apa yang bisa menentukan bahwa peluang itu untuk saya?**

YANG BIASA DILAKUKAN MAHASISWA UNTUK MENGHADAPI:

1. BELAJAR TEORI/PRAKTEK YANG LEBIH UNTUK MEMPERSIAPKAN PERSAINGAN (nyatanya bila pandai pun blum tentu diterima di RS yg diharapkan, malah yg biasa2 diterima)
2. BIARKAN SAJA, NANTI DAPAT REJEKINYA MASING2 (nyatanya kalo nggak berusaha nggak akan dapat/keduluan yg lain)
3. DIPIKIR NANTI SAJA SETELAH LULUS (nyatanya setelah lulus juga nggak dapat2 kerjaan)
4. MENCARI KONEKSI, TEMPAT KERJA YG DIINGINKAN (nyatanya yg diinginkan sudah tidak merekrut pegawai lagi)
5. MENCARI PELUANG TERBESAR DI DAERAH LAIN (daerah lainpun tidak banyak dan biaya hidup tinggi, akhirnya pasrah dengan gaji minim)
6. MENCARI PELUANG DI BIDANG LAIN (nyatanya berpikir usaha lagi)

PILIHANMU MENENTUKAN SIKAP DAN USAHAMU dari saat ini

KENYATAAN YANG ADA:

- (ORGANISASI) RUMAH SAKIT/ KLINIK/
LABORATORIUM/ SALES-SUPERVISOR
REAGEN/ FILM/ ALAT KESEHATAN/ PABRIK
PERALATAN/ DOSEN ATRO/ DLL:

“MENGUTAMAKAN LULUSAN BARU YANG MEMILIKI NILAI LEBIH”

(SMART, GOOD KOMUNIKATION, GOOD LOOKING, DLL) DENGAN KATA
LAIN “BERKUALITAS/BERMUTU”

“KUALITAS/MUTU”

RADIOGRAFER BAGI ORGANISASI

- (SECARA ORGANISASI)
- YANG DI SEBUT LULUSAN YANG BERKUALITAS/BERMUTU:

**“SUATU NILAI-NILAI
RADIOGRAFER YANG DIANUT
OLEH ORGANISASI”**

**“SUATU NILAI-NILAI RADIOGRAFER
YANG DIANUT OLEH ORGANISASI”**

**SEBERAPA BANYAK SESEORANG MENGETI NILAI-
NILAI YANG DIANUT ORGANISASI YANG
DIMAKSUD, SEMAKIN BESAR KEMUNGKINAN
MUTU KITA SANGAT **DIHARGAI DAN DICARI**
ORGANISASI TERSEBUT**

NILAI2 ORGANISASI

- **Bagi organisasi yang akan merekrut kita:**
- **Pelayanan** adalah suatu aktivitas ekonomi yang menciptakan **nilai tambah** (*Add Value*) dan memberikan **manfaat** (*Benefit*) bagi konsumen pada suatu **waktu** dan **tempat** yang **spesifik** (*Specific Time and Specific Place*).
- **Service Excellence** sudah merupakan strategi dalam kompetisi organisasi di pasar, untuk mempertahankan posisi tawarnya. Begitu banyaknya organisasi yang menawarkan produk dengan **spesifikasi sama namun melalui kemasan dan pelayanan berbeda** dapat memberikan keunggulan pemasaran dibandingkan lainnya.

NILAI2 ORGANISASI

- **Bagi organisasi yang akan merekrut kita:**
- Perasaan Pelayanan (*Sense of Service*) adalah Komitmen dan Paradigma organisasi dalam memenuhi kebutuhan yang **selalu berubah keinginan dan harapan** dari para konsumen (pasien) dan pelanggannya melalui Produk dan Layanan.
- Bagaimana Pelayanan dapat dimaksimalkan.? Menurut “*Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*”, Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1990), kualitas pelayanan dikategorikan sebagai **RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness)**.

1. *Reliability* (Kehandalan)

- Dimensi ini merujuk pada kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai seperti yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan (konsisten) serta akurat.
- Apakah saya **mengetahui cara** memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien?
- Apakah saya **mempunyai kemampuan** untuk memberikan pelayanan ke pasien?
- Apakah saya dapat **menyampaikan janji** organisasi(RS dll) pada pasien?
- Apakah saya sudah memberikan pelayanan yang terbaik **sesuai dengan standar** kepada pasien?

2. Assurance (Kepercayaan)

- Dimensi ini merujuk pada pengetahuan (*knowledge*) dan kesopanan dari **radiografer** serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya (*trust*) dan yakin(*confidence*).
- Apakah saya **memiliki kemampuan** untuk menumbuhkan **kepercayaan** pasien ke organisasi(RS dll)?
- Apakah tingkah laku saya sudah **sesuai** dengan **tata krama** organisasi?

3. *Tangibles* (Tampilan)

- Dimensi ini merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para personil.
- Apakah cara saya berpakaian sudah **sesuai dengan standar** cara berpakaian organisasi?
- Apakah tempat kerjanya sudah **bersih dan rapi**?
- Apakah tempat kerja sudah dilengkapi dengan **area pelayanan pasien**?

4. *Empathy* (Empati)

- Dimensi ini merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman/simpati (*caring*) serta perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya.
- Apakah saya **peduli** dengan keadaan atau masalah yang dihadapi pasien?
- Apakah saya sudah **berusaha** untuk membantu pasien?
- Apakah saya **memahami** tingkah laku pasien?
- Apakah saya **mendengarkan** pasien?

5. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- Dimensi ini merujuk pada kemauan untuk menolong para pelanggan dan menyediakan suatu layanan dengan segera/tepat waktu.
- Apakah saya **selalu sigap** untuk melayani pasien?
- **Kesulitan-kesulitan** apa saja yang biasa dihadapi pasien?
- Apakah saya sudah **berusaha semaksimalnya** dalam melayani pasien?
- Pelayanan Bermutu (***Service Excellence***) adalah satu alat perang bagi organisasi yang ingin tetap kompetitif di pasar. Produk dan Jasa yang ditawarkan selain harus memiliki keunggulan kualitas juga perlu didampingi cara-cara kreatif dan inovatif dalam pelayanan bermutu.

5. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- Dimensi ini merujuk pada kemauan untuk menolong para pelanggan dan menyediakan suatu layanan dengan segera/tepat waktu.
- Apakah saya **selalu sigap** untuk melayani pasien?
- **Kesulitan-kesulitan** apa saja yang biasa dihadapi pasien?
- Apakah saya sudah **berusaha semaksimalnya** dalam melayani pasien?

- Pelayanan Bermutu (***Service Excellence***) adalah satu alat perang bagi organisasi yang ingin tetap kompetitif di pasar. Produk dan Jasa yang ditawarkan selain harus memiliki keunggulan kualitas juga perlu didampingi cara-cara kreatif dan inovatif dalam pelayanan bermutu.
- Tentu saja dalam mewujudkan pelayanan bermutu, akan memilih radiographer yang bermutu, memiliki budaya kerja atau **etos kerja** yang memenuhi dimensi kualitas pelayanan diatas.

Etos Kerja

Etos berasal dari bahasa Yunani, *ethos*, yang artinya sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu.

Sementara dalam bahasa Inggris, etos dapat diterjemahkan menjadi beberapa pengertian antara lain *starting point*, *to appear*, *disposition*, hingga disimpulkan sebagai *character*.

Lalu apa itu definisi etos kerja?

#1 Max Weber (1905)

Perilaku kerja yang etis dan menjadi kebiasaan kerja yang berporos pada etika.

#2 Nurcholis Madjid (2000)

Karakteristik dan sikap, kebiasaan, serta kepercayaan dan seterusnya yang bersifat khusus tentang seseorang individu atau sekelompok manusia.

#3 Panji Anoraga (2001)

Pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja, oleh karena itu menimbulkan pandangan dan sikap yang menghargai kerja sebagai suatu yang luhur, sehingga diperlukan dorongan atau motivasi.

#4 Toto Tasmara (2002)

Etos kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini dan memberikan makna ada sesuatu, yang mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih amal yang optimal sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dan antara manusia dengan makhluk lainnya dapat terjalin dengan baik.

#5 Sinamo (2005)

Seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral.

Dari paparan di atas, dapat kita peroleh simpulan bahwa etos merupakan seperangkat pemahaman dan keyakinan terhadap nilai-nilai yang secara mendasar mempengaruhi kehidupan, menjadi prinsip-prinsip pergerakan, dan cara berekspresi yang khas pada sekelompok orang dengan budaya serta keyakinan yang sama.

Ciri-ciri Etos Kerja

#1 Bekerja Tak Kenal Waktu

Salah satu nilai utama dari etos kerja adalah bagaimana seseorang menghayati, memahami, dan merasakan betapa berharganya waktu.

Dalam bekerja, orang yang memiliki etos kerja seringkali tidak sadar waktu. Mereka ketagihan bekerja hingga merasa 24 jam dalam sehari masih belum cukup.

#2 Ikhlas dalam Bekerja

Poin ini adalah salah satu kompetensi moral seorang pekerja yang mudah diidentifikasi oleh orang lain.

Seseorang dengan etos kerja tinggi melakukan pekerjaannya dengan ikhlas.

Ikhlas merupakan bentuk dari cinta, bentuk kasih sayang dan pelayanan tanpa ikatan. Sikap ini bukan hanya *output* dari cara dirinya melayani, melainkan juga *input* yang membentuk kepribadiannya didasarkan pada sikap yang bersih.

#3 Memiliki Kejujuran

Pekerja yang memiliki etos kerja tentu akan bekerja dengan jujur dan tidak manipulatif.

Kejujuran tidak bisa dipaksakan, melainkan sebuah panggilan dari dalam hati nurani masing-masing orang.

Ciri-ciri Etos Kerja

#4 Memiliki Komitmen

Komitmen adalah keyakinan yang membuat seseorang sedemikian kukuhnya sehingga dirinya bergerak menuju arah tertentu yang diyakininya. Jika seseorang berkomitmen, tentu dirinya memiliki tekad dan keyakinan pada apa yang dikerjakannya sehingga melahirkan sikap kerja yang penuh gairah.

#5 Memiliki Pendirian yang Kuat

Konsisten adalah suatu kemampuan untuk bersikap taat asas, pantang menyerah, dan mampu mempertahankan prinsip walau harus berhadapan dengan risiko yang membahayakan dirinya. Pendiriannya pun tidak akan bisa ditukar oleh apapun.

#6 Disiplin

Disiplin merupakan ketaatan pada aturan dan tata tertib. Sikap ini muncul atas kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Poin ini dapat dilihat dari bagaimana seseorang menghadapi aturan yang berlaku di perusahaannya.

#7 Bertanggung Jawab

Tanggung jawab berarti memikul semua kewajiban dan beban pekerjaan sesuai dengan batas-batas yang telah ditentukan. Pekerjaan bisa dianggap sebagai titipan berharga yang dipercayakan pada kita sehingga secara moral kita harus bekerja dengan sebaik-baiknya.

