

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam pemenuhan hak atas kesehatan peserta ASKES: studi kasus di Rumah Sakit. Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta = The quality of hospital health services in the fulfillment of right of health for health assurance (Askes) participant

Muljadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109347&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dalam pemenuhan hak atas kesehatan peserta askes (studi kasus di Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta)". Latar belakang pemilihan judul ini didasarkan pada fenomena empiris dan teoritis, dimana pada Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta diindikasikan mutu kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi peserta Askes kurang memenuhi harapan pasien. sehingga diperlukan perbaikan mutu pelayanan kesehatan terutama bagi peserta Askes.

Lokasi penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta dengan metode penelitian penelitian kualitatif dengan menggali informasi dari 54 responden/informan. Beranjak dari latar belakang tersebut di atas rumusan masalah yang mengemuka adalah : (1) Bagaimana tanggapan pasien rawat inap (Pasien peserta Askes) atas pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangun Kusumo Jakarta? (2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta?.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 42.6 % responden menyatakan tidak puas atas pelayanan administrasi pendaftaran dengan alasan birokrasi pendaftaran terlalu panjang. 46,3 % responden menyatakan tidak puas alas sikap petugas dalam melayani, karena bersikap kurang ramah. Sikap petugas tersebut terjadi karena jumlah petugas yang relative sedikit, sehingga mereka merasa kerepotan dalam melayani pasien.

Terdapat 38.9 % responden merasa tidak puas atas pelayanan petugas medis pada saat masuk UGD. Bagi yang tidak puas (38.9 %) terdapat beberapa hal yang menjadi penyebab diantaranya pada saat mereka datang ke UGD (rata diluar jam kerja) banyak pasien yang harus ditangani, sehingga terkesan diabaikan oleh petugas medis UGD.

Terdapat 46.3 % responden merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan pada pasien gawat darurat, kerana petugas medis dinilai kurang cekatan dalam menangani pasien gawat darurat. Pada umumnya sikap dokter cukup ramah dan penuh perhatian pada pasien. Namun demikian terdapat 48.1 %Io responden yang menyatakan tidak kurang puas terhadap pelayanan dokter, karena dokter yang melayani pasien bersikap kurang ramah dan kurang perhatian. secara umum pelayanan yang diberikan oleh perawat cukup baik. Namun demikian masih terdapat pasien yang merasa kurang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan suster/perawat.

Terdapat 55.5 % responden merasa tidak puas atas menu yang dihidangkan, karena merasa kurang berselera

terhadap menu yang dihidangkan. Terdapat 48.1 % responden merasa kurang/tidak bisa tidur dengan nyenyak, karena tidak ada kipas angin. Terdapat 83.3 % responden menyatakan bahwa obat-obatan yang diberikan dokter tidak termasuk ke dalam daftar obat yang direkomendasikan PT Askes, sehingga membuat banyak pasien menjadi kecewa.

Memperhatikan hasil penelitian tentang kondisi pelayanan kesehatan di lingkungan RS Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta, maka terdapat beberapa faktor kendala yang harus segera diatasi diantaranya : Untuk mempermudah/memperlancar pelayanan administrasi bagi peserta Askes yang ingin menggunakan jasa Rumah Sakit diperlukan sistem on line antara pihak Rumah Sakit dengan PT Askes sebagai penjamin klaim.

Kurangnya tenaga paramedis terutama yang melayani pendaftaran peserta Askes menumbuhkan dampak kurang optimalnya dalam memberikan pelayanan. Sistem pendidikan dan latihan bagi tenaga medis belum dilaksanakan secara optimal. Kurangnya tenaga perawat baik dari segi kualitas maupun kuantitas menjadi kendala baru Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan.

Terbatasnya tenaga juru masak dan tats boga menjadi kendala dalam menyajikan menu makanan. Keterbatasan dana untuk menyediakan tenaga kebersihan ruang rawat inap yang dapat senantiasa membersihkan ruangan setiap diperlukan. Manajemen Askes yang mensyaratkan standar harga obat bagi pada dokter yang relatif rendah, merupakan kendala bagi para pasien. Kondisi demikian sangat memberatkan pasien.

<hr><i>This research titled "The Quality of Hospital Health Services in the Fulfillment of Rights of Health for the Health Assurance (ASKES) Participant" (Case Study in Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital, Jakarta)." Background of this title selection is based on empirical and theoretical phenomenon, which is Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital Jakarta, indicated that health service quality especially for ASKES participant less than what the participant hope for. Therefore need a of health service renewal especially for the ASKES participant.

Research located in Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital, with qualitative method of research through collecting information from 54 respondents. From the background mentioned above, issues that come ahead are : (1) How is the response of hospitalized patient (ASKES participants) for the health services given by Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital, Jakarta?, (2) What kind of factors that affecting the quality of health service in Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital, Jakarta?

Result of the research showed that 42.6% respondent express unsatisfied for the administration service in registration because of long administration bureaucracy. Approximately 46.3% of respondents stating unsatisfied of officer behavior in giving service because of impolite attitude. This behavior happens because there are inadequate officer must handle many patients.

There are 38.9% respondents felt unsatisfied of medical officer services in handling ICU. One indicator for the disappointment is felt of ignored when they come to ICU after working hours, because of too many patients that have to be handled by the ICU officer.

There are 46.3% of respondents said unsatisfied for services given to the ICU patient, because the medical officer not adept in handling the ICU patient. Generally, doctor behaviors are friendly enough and give sufficient attention to the patient. However there are 48.1% respondents expressing not I less satisfied for doctor services. Respondents in general felt satisfy for the nurse gives an adequate service, even though some respondents still felt disappointed for the nurse services.

There are 55.5% respondents felt disappointed for the meal menu given, because they felt not interested for the menu served. Meanwhile 48.1% respondents said that they can not sleep well because there is no ventilator in the room. 83.3% respondents stated that medicine given by doctor sometime is not inclusive to the medication list that recommended by PT. ASKES, which is upset many patients.

Taking into consideration the end result of this research about the health services condition in Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital, Jakarta, there are many obstacles factors that must be straighten out, those are: makes the administration process easier for the ASKES participants that want to use the hospitals service, such as through the on line system between the hospitals and PT ASKES as a claim guarantor.

The inadequacy of paramedic official especially that provides the registration services for the ASKES participant, resulted in insufficient services is given. Education system and training for paramedic also implemented not optimal. Lack of nurses, in quality and the quantity, also become a problem for Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital in maximizing the health services.

Insufficient chef and food science becomes problem in serving the meal menu. Other problem is limited funding to provide cleaning officer in hospitalize room that can clean the room in any time needed. ASKES management set a relatively low price of medicine as a requirement to the doctor, and this condition is very burdening patient.</i>