

## Analisis persepsi pasien instalasi rawat inap terhadap pelayanan di RSUPN-CM

I Ketut Kardhana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20441028&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Program Perusahaan Jawatan (Perjan) RSUPN-CM Jakarta, mulai dilaksanakan awal Januari 2002. RSUPN-CM adalah rumah sakit rujukan nasional yang telah dikembangkan menjadi rumah sakit Perjan. Perusahaan Jawatan adalah suatu bentuk badan usaha yang independent, dan dapat mengelola penerimaan dan pengeluarannya sendiri tanpa subsidi dari Pemerintah.

Rumah sakit, merupakan salah satu industri sosial yang memberikan pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit harus menjadi industri yang bersifat padat karya, padat modal serta padat ilmu dan teknologi. Pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, diharapkan akan memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat.

Persaingan rumah sakit dalam memperebutkan pasar pelayanan kesehatan, merupakan hal yang mendasar dan sangat mendesak. Kondisi ini lebih disebabkan karena banyak didirikannya rumah sakit baru, kesadaran masyarakat akan pentingnya arti kesehatan, keinginan masyarakat untuk memperoleh penanganan kesehatan dengan teknologi yang mutakhir serta keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang paripurna.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan mengukur indikator kinerja pelayanan medik, dan lingkungan rumah sakit, serta untuk mengetahui faktor faktor yang berpengaruh terhadap keinginan konsumen terhadap jasa pelayanan di RSUPN-CM, dalam rangka untuk mencapai tujuan RSUPN-CM sesuai dengan visi dan misinya, menjadi rumah sakit pendidikan bermutu ASEAN tahun 2003 dan bermutu ASIA PASIFIK tahun 2015.

Hasil utama dari penelitian ini adalah, bahwa untuk pelayanan dokter dari responden untuk semua kelas, elemen yang mendapat tanggapan positif adalah penampilan dokter cukup rapi, pengobatan cukup manjur dan dokter yang ramah. Sedangkan penilaian terhadap pelayanan perawat dan responden untuk semua kelas, elemen yang memperoleh penilaian yang baik yaitu pelayanan perawat cukup terampil, instruksi perawat terhadap pasien cukup jelas. Serta penilaian tertinggi terhadap fasilitas rumah sakit untuk semua kelas yaitu, tarif dari layanan rumah sakit sedang, baru kemudian menyusul elemen penting berikutnya seperti rumah sakit cukup tenang dan mutu penyajian makanan yang baik serta faktor keamanan cukup aman. Begitu pula dengan kinerja dokter, bahwa dokter hanya datang memeriksa pasien kadang-kadang, ini berarti bahwa manajemen kinerja dokter belum dilaksanakan dengan optimal, serta penjelasan dokter (inform consent) belum sepenuhnya dijalankan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan untuk mengadakan evaluasi indikator mutu pelayanan medik, Perawat dan Penunjang di RSUPN-CM, peran Komite Medik ditingkatkan sesuai dengan fungsinya sehingga setiap tindakan medik sudah sesuai dengan standard operation procedure (SOP) yang berlaku. Dan meningkatkan kualitas SDM karyawan RSUPN-CM secara menyeluruh sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.