

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit dengan ditetapkannya sistem pengelolaan swadana : Studi kasus pada instalasi rawat darurat RSU Tegalyoso Klaten.

Soeratno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20460804&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Salah satu terobosan strategis yang telah dilakukan pemerintah adalah memberikan izin kepada Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Departemen/ Lembaga menjadi Unit Swadana. Maksud pemberian izin adalah pemerintah ingin meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, namun pemerintah menghadapi kendala keterbatasan dana untuk meningkatkan mutu pelayanan umum tersebut. Selain untuk meningkatkan mutu pelayanan, tujuan dibentuknya Unit Swadana juga untuk meningkatkan kemandirian dalam membiayai kegiatan operasional dan melaksanakan fungsi Unit Pelaksana Teknis tersebut.

Salah satu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Departemen Kesehatan Republik Indonesia yang diberi izin dan ditetapkan sebagai Unit Swadana adalah Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Tegalyoso Klaten. Dengan demikian RSUP T egalyoso Klaten harus mampu meningkatkan mutu pelayanannya dan meningkatkan kemandirian dalam melaksanakan fungsinya.

Karena masih sering terdengar keluhan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit pemerintah pada umumnya, maka pada penelitian ini penulis ingin mengetahui peningkatan mutu pelayanan yang diberikan RSUP Tegalyoso Klaten ini dan berbagai faktor yang mempengaruhi upaya tersebut.

Mengingat banyaknya jenis pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit, dan peneliti dihadapkan pada keterbatasan waktu, maka penelitian dilakukan hanya pada Instalasi Rawat Darurat RSUP Tegalyoso Klaten. Pertimbangan dipilihnya Instalasi Rawat Darurat, karena di lokasi itulah yang merupakan "Show Window" nya suatu rumah sa kit.

Faktor-faktor yang diteliti adalah berbagai variabel yang mempengaruhi mutu pelayanan pada Instalasi Rawat Darurat . Variabel tersebut mencakup profesionalisme petugas, motivasi profesional, insentif, masa kerja, budaya kerja, struktur organisasi dan strategi kebijakan yang didasarkan pada berbagai pendapat/teori tentang suatu organisasi dapat memberikan pelayanan yang prima yang memberikan kepuasan kepada pelanggan/pengguna jasa.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pada kenyataannya para pengguna jasa belum seratus persen menerima kepuasan atas mutu layanan yang diharapkannya dari Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Tegalyoso Klaten. Oleh karena itu pada bab terakhir tesis ini penulis menyarankan, baik kepada pemegang/penentu kebijakan maupun kepada pimpinan RSUP Tegalyoso Klaten, perlu mengambil langkah lebih lanjut agar mutu pelayanan bagi pengguna jasa oleh rumah sakit dapat ditingkatkan.