

Pendapat pasien tentang pelayanan rumah sakit: studi pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Rubini Mempawah Kabupaten Pontianak Propinsi Kalimantan Barat

Tri Djatiningsih

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/detail.jsp?id=109256&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit adalah salah satu jenis pelayanan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sehingga peran rumah sakit sebagai organisasi sosial merupakan wujud nyata pembangunan kesehatan RSUD dr. Rubini Mempawah sebagai satu-satunya rumah sakit di wilayah Kabupaten Pontianak diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan sebaikbaiknya, sehingga sebagai rumah sakit pemerintah yang selama ini dianggap memberikan pelayanan kurang baik dapat dihilangkan.

Banyaknya keluhan terutama dari masyarakat golongan ekonomi lemah, ketidakpuasan terhadap buruknya pelayanan kesehatan, baik yang mereka terima dari dokter maupun rumah sakit sering diterima dengan pasrah. Sementara itu bagi orang kaya, ketidakpuasan atas pelayanan demikian, sudah cukup memberi alasan bagi mereka untuk berobat ke dokter atau rumah sakit luar negeri meski harus dengan biaya yang jauh lebih tinggi.

Tesis ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pendapat pasien tentang pelayanan di rumah sakit dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan di rumah sakit dilihat dari kacamata pasien, pimpinan, dokter dan staf rumah sakit.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan memadukan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, hal ini dimaksudkan untuk memperoleh hasil yang maksimal selain juga didukung oleh hasil pengamatan dan dokumen serta daftar pustaka. Penelitian dengan menggunakan kuesioner ditujukan pada pasien rawat inap, sedangkan pengumpulan data untuk mendukung hasil kuesioner menggunakan wawancara pada pasien, pimpinan, dokter dan staf di rumah sakit. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi.

Pendapat pasien tentang pelayanan yang dilakukan oleh dokter, perawat dan tenaga administrasi di RSUD dr. Rubini Mempawah sudah cukup baik. Begitu pula dengan alat dan sarana yang tersedia di rumah sakit menurut pasien

sudah cukup baik meskipun belum cukup memadai apabila dihadapkan dengan jenis pelayanan yang harus diberikan, mengenai prosedur pelayanan yang diberlakukan masih belum jelas dan belum cukup baik terutama dalam penentuan tarif pelayanan, penyediaan obat dan pelaksanaan jaminan kepada pasien KM (Kartu Miskin) dan pasien ASKES.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan di rumah sakit yang mengacu pada teori sebab akibat Martin diantaranya jumlah dokter yang masih kurang terutama dokter spesialis, ketrampilan penanganan pasien yang belum memadai yang dimiliki perawat dan tenaga administrasi, sarana yang masih belum memadai terutama kebersihan dan kenyamanan kamar mandi, ketidakjelasan prosedur dan informasi tentang pelayanan yang disediakan rumah sakit dan obat yang tersedia kurang bervariasi serta kebijakan masih bertumpu pada Direktur terutama dalam penanganan pasien, ketentuan tentang tarif pelayanan, harga obat dan pelaksanaan pemberian jaminan kepada pasien KM

(Kartu Miskin).

Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan di rumah sakit dengan merekrut dokter baru dan dokter spesialis, mengadakan diklat (pendidikan dan latihan) bagi perawat dan tenaga administrasi sesuai bidang tugasnya serta memberi kesempatan untuk melanjutkan pendidikan dalam program tugas belajar. Melakukan sosialisasi tentang pelayanan yang ada di rumah sakit melalui pamflet dan brosur serta membuat papan petunjuk. Untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar mandi agar tidak terjadi penyakit yang timbul karena perawatan di rumah sakit dengan menggunakan jasa cleaning service yang bisa diandalkan dan bertanggung jawab. Sedangkan dalam penetapan kebijakan mengenai tarif dan harga obat sebaiknya tetap mengacu pada kepentingan masyarakat.