

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK.IV KOTA SAMARINDA

Fadilah Amrih Winarso¹, Enos Paselle², Santi Rande³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap rumah sakit Tk.IV Kota Samarinda dan untuk mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri atas aspek klinis, keselamatan dan keamanan pasien, serta kepuasan pasien dan faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan. Key informan pada penelitian ini yaitu Kepala Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda dan informan peneliti yakni petugas kesehatan dan para pasien rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda melalui metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda dapat dikatakan sangat baik, namun masih terdapat sedikit kekurangan pada sektor sarana dan prasarana. Kemudian, bidang yang sudah berjalan dengan baik yaitu pegawai kesehatan yang berkualitas, dimana semua pegawai selalu mengikuti prosedur tetap, serta terjaminnya keselamatan dan keamanan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Pendahuluan

Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menguraikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai

¹Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: fadilahamrih@gmail.com

²Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Masalah pelayanan publik saat ini sedang banyak dibicarakan oleh masyarakat terutama masalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan pada warga masyarakat secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda merupakan salah satu instansi yang dimiliki pemerintah dan dikelola oleh TNI AD, yang bergerak di bidang jasa terutama kesehatan dan tergolong dalam rumah sakit tipe D. Rumah Sakit tipe D adalah Rumah Sakit yang bersifat transisi dan suatu saat akan ditingkatkan menjadi Rumah Sakit tipe C, Rumah Sakit ini juga menampung rujukan dari puskesmas. Pada Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda terdapat beberapa pelayanan kesehatan yang ditawarkan, seperti IGD, Rawat Jalan serta Rawat Inap. Salah satu pelayanan kesehatan yang memiliki andil besar pada rumah sakit adalah pelayanan rawat inap, dikarenakan unit rawat inap selalu terisi oleh pasien yang diopname.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali dengan menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Kini pasien semakin terdidik dan cenderung bervariasi dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya sehingga terpenuhi kemauan dan keinginannya. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap instansi pemberi layanan kesehatan tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda.
2. Untuk mendeskripsikan faktor - faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis :
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda yang dapat digunakan untuk mahasiswa yang menggeluti Program Studi Administrasi Negara.
2. Secara Praktis :
Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

Kerangka Dasar Teori

Salah satu unsur penelitian yang besar peranannya adalah teori, karena teori merupakan dasar pedoman bagi setiap penulisan guna mendukung penulisan lebih lanjut. Selain teori berfungsi untuk memberikan batasan dan gambaran yang jelas dan sistematis dari setiap variabel penelitian. Oleh karena itu penelitian akan lebih akurat bilamana dilandasi dengan teori atau konsep dimana keduanya berfungsi sebagai pedoman.

Teori adalah merupakan suatu pendapat (*opinion,view*) yang diperoleh melalui pemikiran rasional menurut suatu prosedur atau proses tertentu yang disebut orang prosedur akademik atau proses ilmiah (*scientific method*) oleh karena langkah-langkah tertentu yang logis dan rasional. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Teori adalah pendapat yang ditemukan sebagai keterangan mengenai suatu peristiwa (Atmosudirjo (dalam Pasolong, 2010:9).

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam ilmu politik dan administrasi negara, pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk atau jenis pelayanan pemerintahan kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan Lay (dalam Kurniawan, 2005:4).

Selanjutnya, Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dkk, 2010:5).

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto dan Atik, 2006:21). Maksud dari teori ini dijelaskan manajemen pelayanan merupakan suatu proses ilmu dan seni yang mana dalam proses tersebut dapat menyusun suatu rencana mengimplementasikan kegiatan-kegiatan dalam pelayanan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Menurut AG. Subarsono (dalam Agus Dwiyanto, 2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Jadi, pelayanan publik dapat disimpulkan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang terkait kepentingan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Tjiptono (dalam Pasolong, 2010:132), adalah “1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan setiap saat, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.”

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, kemudian kualitas juga merupakan perwujudan atau gambar-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan (Juran dan Wijono dalam Mauludin, 2001:39).

Standar Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7 disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Di dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 disebutkan, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum.
2. Persyaratan.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur.
4. Jangka waktu penyelesaian.
5. Biaya/tarif.
6. Produk pelayanan.
7. Sarana, prasarana atau fasilitas.
8. Kompetensi pelaksana.
9. Pengawasan internal.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
11. Jumlah pelaksana.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan.

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pengertian pelayanan kesehatan menurut pendapat Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996:42) yang dimaksud pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Pelayanan Kesehatan menurut Wijono (2000:101) “Kegiatan peningkatan derajat kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan atau pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan akibat penyakit dalam upaya meningkatkan status kesehatan perorangan, kelompok, atau masyarakat”.

Pengertian Pelayanan Rawat Inap

Pengertian pelayanan rawat inap menurut Depkes RI Tahun 1997 adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya.

Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Menurut Jacobalis, (2000:57) kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit dapat diuraikan dari beberapa aspek, diantaranya adalah :

- a. Penampilan keprofesian atau aspek klinis, aspek ini menyangkut pengetahuan, sikap dan perilaku dokter dan perawat serta tenaga profesi lainnya.
- b. Efisiensi dan efektifitas, aspek ini menyangkut pemanfaatan semua sumber daya di rumah sakit agar dapat berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Keselamatan pasien, aspek ini menyangkut keamanan dan keselamatan pasien.

- d. Kepuasan pasien, aspek ini menyangkut kepuasan fisik, mental, dan sosial pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan berbagai kutipan teori-teori yang ada kemudian penulis menyimpulkannya, maka definisi konsepsional dari “Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap adalah kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang berlaku secara wajar, efektif, dan efisien serta diberikan secara aman dan memuaskan, yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan khususnya oleh Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda”.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

- a. Penampilan keprofesian atau aspek klinis, aspek ini menyangkut pengetahuan, sikap dan perilaku dokter dan perawat serta tenaga profesi lainnya.
- b. Keselamatan pasien, aspek ini menyangkut keamanan dan keselamatan pasien.
- c. Kepuasan pasien, aspek ini menyangkut kepuasan fisik, mental, dan sosial pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya.

Sumber dan Jenis Data

1. Data Primer :
 - a. Data Hasil Wawancara
 - b. Data dokumentasi penelitian, berupa observasi dan foto-foto pelaksanaan penelitian.
2. Data Sekunder
Berupa dokumen dan surat serta berkas yang diperlukan peneliti. Oleh karena itu, peneliti akan mengambil data dari Koordinator Rawat Inap sebagai *Key Informan*. Kemudian peneliti menggunakan Masyarakat Umum yaitu Pasien Rawat Inap sebagai informan guna melengkapi kebutuhan data dari penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014 : 33):

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Hasil Penelitian

Pembahasan

Penampilan Keprofesian atau Aspek Klinis

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dilapangan, maka dapat dilihat bahwa pihak unit rawat inap Rumah Sakit TK.IV Samarinda selalu berusaha menjalankan pelayanan yang sesuai dengan prosedur tetap yang berkenaan dengan visi rumah sakit. Dapat di katakan keterampilan para petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan telah mendapat respon yang baik dari pasien, dimana tidak adanya keluhan dari pasien mengenai pelayanan yang diberikan, sehingga kemampuan pegawai unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah sangat baik dalam menangani kebutuhan pasien atau masyarakat.

Keselamatan Pasien

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di lapangan, maka dapat dilihat bahwa pihak unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Samarinda sangat mengutamakan keselamatan pasien, dimana keselamatan pasien ialah salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam menunjukkan kualitas pelayanan pihak penyelenggara kesehatan. Berbagai upaya yang ditujukan oleh unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Samarinda seperti gelang identitas pasien adalah salah satu upaya terbaik yang dilakukan pihak rawat inap, agar dapat meminimalisir resiko kecelakaan dalam pemberian pelayanan medis.

Kepuasan Pasien

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di lapangan, maka dapat dilihat bahwa pihak unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Samarinda memiliki beberapa kelebihan dan sedikit kekurangan dalam aspek kepuasan

pasien. Kelebihannya ialah pasien merasa puas dengan pelayanan, keramahan dan kenyamanan serta lingkungan yang di terima oleh pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Serta kekurangannya hanya berupa tidak adanya bak sampah kecil di sekitar ruangan pasien, namun secara keseluruhan sudah memuaskan dan dapat dikatakan sangat baik.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil di lapangan yang telah di kemukakan berdasarkan fokus penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Samarinda dapat dilihat dari indikator yang ada di bawah ini :

1. Kualitas pelayanan kesehatan unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Samarinda dapat dilihat dari indikator sebagai berikut ini :
 - a. Penampilan keprofesian atau aspek klinis
Aspek ini menyangkut pengetahuan, sikap dan perilaku dokter dan perawat serta tenaga profesi lainnya. Pada hal ini petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah sangat baik dan di sesuaikan dengan keahlian dan tanggung jawab terhadap pasien, hal ini dapat dilihat dari petugas yang selalu mengikuti prosedur tetap yang berlaku, dan selalu mengedepankan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Samarinda.
 - b. Keselamatan pasien,
Aspek ini menyangkut keamanan dan keselamatan pasien. Dalam hal keselamatan dan keamanan pasien sudah sangat baik, pasien cukup merasakan pengobatan yang aman bagi penyakit mereka sesuai dengan pelayanan yang telah mereka terima, dimana dari hasil penelitian tidak adanya keluhan atau cedera selama pengobatan berjalan terhadap pasien, serta rawat inap yang memiliki *Management Patient Safety* sehingga para petugas selalu mengutamakan keselamatan dan keamanan pasien sesuai visi Rumah Sakit Tk.IV Samarinda.
 - c. Kepuasan pasien,
Aspek ini menyangkut kepuasan fisik, mental, dan sosial pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya. Pada kasus ini secara menyeluruh pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dilihat dari respon positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan hingga kondisi ruangan rawat inap pasien, hanya sedikit kekurangannya yaitu berupa tidak adanya bak sampah kecil di sekitar ruangan kamar rawat inap pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat memberi saran bagi Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda yaitu dengan melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, rumah sakit tetap perlu meningkatkan pemeliharaan kebersihan fasilitas dan penambahan prasarana pendukung lainnya. Dengan pemeliharaan dan penambahan fasilitas sarana dan prasarana tersebut dapat lebih membuat pelayanan yang diberikan pihak rawat inap rumah sakit benar-benar bisa membantu pasien rawat inap. Selain itu Rumah Sakit juga perlu untuk mempromosikan fasilitas, sarana dan prasarana, serta tenaga ahli yang dimiliki Rumah Sakit dengan membuat *website* mengenai Rumah Sakit Tk.IV Samarinda agar masyarakat umum mengetahui bahwa Rumah Sakit Tk.IV Samarinda terbuka untuk umum dan bukan hanya untuk kalangan militer saja.

Daftar Pustaka

Buku

- Azwar, Asrul.1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus Indra dan Tri Gunarsi. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Jacobalis Samsi. 2000. *Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. IDI, Jakarta.
- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image* (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban). *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*, Vol 7, No.1 (April)
- Miles, Metthew B, A. Michael Huberman and Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, Inc.
- Pasolong, Narbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Ningsih. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Konseptual*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sinambella, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik* (Teori, Kebijakan dan Implementasi), Bumi Aksara, Jakarta.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press.

Dokumen-dokumen

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Internet

depkes.go.id (diakses 12 Desember 2017)

(<http://www.scribd.com/doc/Manajemen-Rumah-Sakit-Tim-Dep-KesRI>) diakses tanggal : 28 Maret 2018.