

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DI RUMAH SAKIT HERAWATY KOTA SAMARINDA

Melinda Oktoria¹Aji Ratna Kusuma²,Bambang Irawan³

Abstrak

Melinda Oktoria, Penerapan Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda, dibawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si dan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan standar pelayanan kesehatan ibu dan anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda, untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda. Hasil penelitian menyatakan bahwa standar pelayanan kesehatan ibu dan anak di Rumah Sakit Herawaty dari aspek prosedur pelayanan selama ini yang sudah dilaksanakan, dengan baik. Waktu penyelesaian pelayanan dari dokter, pelayanannya cepat. Produk pelayanan cukup memuaskan pasien, produk pelayanan RSIA Herawaty pada rawat inap, rawat jalan dan penunjang medis, yang tersedia sudah cukup baik. Sarana dan prasarana administrasi yang dibuat dalam menyelesaikan agak terbatas dalam pelayanan hanya pagi dan malam sampai jam 22.00 Wita.

Dalam memberikan pelayanan tidak rumit, yang berbelit-belit. Sehingga pasien merasa nyaman, karena yang bernilai lemah dalam pelaksanaan pelayanan KIA hanya ruangan kelas 3 untuk pasien rawat inap dengan harga terjangkau yang masih kurang. Kompetensi dokter, bidan, perawat dan petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik. Faktor pendukung pelayanan, dari tindakan petugas dengan cepat dan sigap, letak RSIA Herawaty yang strategis di tengah Kota Samarinda, jarak ambulan dekat saat menjemput maupun mengantar pasien dengan waktu yang cepat, gedung dalam memberikan pelayanan selalu terawat, kemauan para petugas yang baik, informasi yang diberikan kepada pasien atau masyarakat dapat diterima dengan jelas, dan tersedianya dokter yang baik, berpengalaman, yang ramah, handal dan murah senyum. Faktor penghambat dalam pelayanan dari yang diberikan petugas waktunya sangat lama, penyelesaiannya pelayanan perawat agak lambat, ketersediaan obat generik kurang tersedia di rumah sakit, keberadaan Dokter Umum tidak ada di tempat hanya melalui telepon, RSIA Herawaty masih kekurangan Dokter Gigi dan tenaga administrasi.³

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: okto.melinda@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak.

Pendahuluan

Rumah Sakit Herawaty di Kota Samarinda adalah salah satu rumah sakit swasta khusus bersalin dan perawatan anak. Pada awalnya, tahun 2011 Rumah Sakit Herawaty hanya berdiri menjadi apotek, dan tahun 2012 berubah menjadi sebuah klinik. Setelah itu, pada tahun 2014 resmi menjadi RSIA (Rumah Sakit Ibu dan Anak) Herawaty. Letak Rumah Sakit Herawaty yang strategis dapat memudahkan akses untuk menuju kesana, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan ataupun hambatan untuk menempuh jarak menuju rumah sakit. Rumah Sakit Herawaty memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat umum sesuai dengan standar pelayanan medis yang ditetapkan.

Data sumber daya manusia Rumah Sakit Herawaty jumlah pegawainya sebanyak 31 orang dari berbagai profesi. Rumah Sakit Herawaty memiliki Dokter Umum sebanyak 3 orang, Dokter Kandungan sebanyak 1 orang, Dokter Anak sebanyak 2 orang, Bidan/Bidan Poli sebanyak 12 orang, Perawat UGD sebanyak 4 orang, Apoteker sebanyak 1 orang, Asisten Apoteker sebanyak 5 orang dan Kasir/Admin sebanyak 3 orang. Menurut data rekam medik Rumah Sakit Herawaty Tahun 2017 dan 2018 pada dua tahun terakhir jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap berjumlah 36.112 pasien, dengan perincian tahun 2017 sebanyak 18.131 pasien dan tahun 2018 sebanyak 17.981 pasien. Menurut data tersebut, terjadi penurunan pasien selama dua tahun terakhir. Rumah Sakit Herawaty telah mengupayakan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalanannya masih saja memiliki kekurangan-kekurangan yang ada dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan Mei 2018 oleh penulis diketahui bahwa, prosedur pelayanan di Rumah Sakit Herawaty tidak tertera di halaman rumah sakit ataupun di tempat lainnya. Informasi dari beberapa orang perawat Rumah Sakit Herawaty mengatakan bahwa, di Rumah Sakit Herawaty belum memiliki prosedur pelayanan kesehatan rawat inap dan rawat jalan untuk ibu dan anak. Dokter dan karyawan administrasi di Rumah Sakit Herawaty, hanya bekerja melayani pasien tanpa standar pelayanan yang ditetapkan. Ada keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa, pelayanan di Rumah Sakit Herawaty sangat mengecewakan dari segi pendaftaran di awal. Banyak pasien yang sudah melakukan pendaftaran melalui telepon, yang kebutuhannya konsultasi dengan dokter, baik pelayanan kesehatan ibu maupun keperluan dokter anak, tetapi sesudah pasien tiba di Rumah Sakit Herawaty dokternya tidak ada. Untuk waktu penyelesaian pelayanan juga, di Rumah Sakit Herawaty sangat lama. Hal tersebut disebabkan dari jumlah dokter dan petugas administrasi hanya sedikit.

Produk pelayanan di Rumah Sakit Herawaty dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak, tidak bisa menerima pasien dengan jumlah yang banyak. Hal tersebut disebabkan karena, rumah sakit swasta yang baru berdiri

sejak tahun 2011. Sehingga belum memiliki ruangan yang cukup, serta sarana dan prasarana penunjang lainnya yang belum terpenuhi. Petugas sebagai pemberi pelayanan, dikatakan tidak dapat menangani pasien, jika tidak didampingi oleh dokter spesialisnya. Dari segi prosedur pelayanan, banyak di keluhkan masyarakat karena dinilai belum baik, seperti: lama waktu pelayanan yang ada di Rumah Sakit Herawaty. Sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Dengan melihat uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul "Penerapan Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda".

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan standar pelayanan kesehatan ibu dan anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda ?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda ?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005:229) mengatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (2010:26-27) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2008:5) adalah pelayanan publik sebagai 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.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Paradigma Pelayanan Publik

Paradigma administrasi publik klasik secara garis besar ide inti administrasi publik klasik dipusatkan pada titik perhatian pemerintah dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan. Paradigma *New Public Management* menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis

yang diterapkan ke dalam praktik administrasi publik, misalnya dengan melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, perampingan struktur birokrasi, mengenalkan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakkan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan kontrak kerja, membatasi intervensi pemerintah dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja dan paradigma *New Public Service (NPS)* mendemokratisasi administrasi publik. *Government* menunjuk pada institusi pemerintah terutama dalam kaitannya dengan pembuatan kebijakan.

Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010:190) menyebutkan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut:

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan melalui perbuatan

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah maupun swasta kepada masyarakat terdiri dari beberapa jenis yaitu: pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan dan pelayanan melalui perbuatan.

Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2013:28) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. *Empaty* dengan *customers*.
- b. Pembatasan prosedur.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan.
- e. Transparansi biaya.
- f. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti.
- g. Maksimalkan masa berlakunya izin.

Asas-asas yang disebutkan di atas, menyatakan bahwa kejelasan dalam pelayanan setiap sendi-sendi dalam pelayanan harus mampu mewujudkan kualitas pelayanan dan memberikan kontribusi yang baik untuk masyarakat agar masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Prinsip Pelayanan Publik

Selain asas pelayanan publik yang harus terpenuhi, penyelenggaraan pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi

5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005:236), standar adalah spesifikasi teknik atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Selanjutnya menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Menurut Gibson, Donelly dan Ivancevich (dalam Ratminto dan Winarsih, 2013:1), mendefinisikan manajemen sebagai berikut: Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri, sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2013:4), manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Pengertian Good Corporate Governance

Menurut Sutedi (2012:2) *Good Corporate Governance* (GCG) secara definitif merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk *stakeholder*. Selain itu, menurut Cadbury (dalam Sutedi 2012:1), mengatakan bahwa *Good Corporate Governance* adalah mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar tercapainya keseimbangan antara kekuatan dan kewenangan perusahaan. Menurut Tangkilisan (dalam Ibrahim 2006:70), *corporate governance* adalah sistem yang mengatur, mengelola, dan mengawasi proses pengendalian usaha menaikan nilai saham, sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada *stakeholders*, karyawan, kreditor, dan masyarakat sekitar.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat di simpulkan bahwa tata kelola perusahaan atau *good corporate governance* (GCG) adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ perusahaan (Pemegang Saham/Pemilik Modal/Komisaris/Dewan Pengawas dan Direksi) untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan stakeholder lainnya, dengan berlandaskan peraturan perundang-undangan.

Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance*

Secara umum, menurut Sutedi (2012:11) prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh perusahaan dalam rangka *good corporate governance* (GCG) adalah:

1. Keterbukaan (*transparency*).
2. Pertanggungjawaban (*responsibility*).
3. Keadilan (*fairness*).
4. Akuntabilitas (*accountability*).
5. Kemandirian (*independency*).

Dari prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh perusahaan dalam proses dan struktur yang digunakan oleh organ perusahaan dalam jangka panjang dengan menerapkan keterbukaan, pertanggungjawaban, keadilan, akuntabilitas dan kemandirian.

Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pengertian pelayanan kesehatan banyak macamnya, seperti: Menurut Tjiptoherijanto (2008:6), pelayanan kesehatan adalah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi. Sedangkan menurut Notoatmojo (2005:4), “upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan

kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Dari beberapa pendapat dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Sedangkan menurut Avedis Donabedian (dalam Muninjaya, 2013:19), mutu pelayanan kesehatan adalah kualitas perawatan teknis terdiri dari penerapan ilmu kedokteran dan teknologi dengan cara yang memaksimalkan manfaatnya untuk kesehatan tanpa meningkatkan risikonya. Oleh karena itu, kualitasnya adalah sejauh mana perawatan yang disediakan diharapkan akan menghasilkan keseimbangan risiko dan manfaat yang menguntungkan).Selanjutnya menurut Assaf (2009:16) mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau.

Dari beberapa pendapat dapat diambil kesimpulan bahwa, mutu produk pelayanan kesehatan dilandasi dari kinerja yang tepat sesuai standar intervensi yang aman, dan sebagai pelayan pasien, SDM dengan profesinya masing-masing harus memiliki kemampuan untuk menghindari dampak kematian, kecacatan dan kekurangan gizi, serta memaksimalkan kesehatan tanpa meningkatkan risikonya.

Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Menurut Departemen Kesehatan RI Tahun 2009, program kesehatan ibu dan anak terutama mempunyai corak usaha kesehatan preventif perorangan. Dalam rangka kerjasama internasional, kegiatan dalam bidang ini sudah dimulai dalam tahun 1950. Tujuannya adalah untuk menurunkan angka kematian ibu yang bersalin serta kematian bayi dan anak di bawah umur 5 tahun. Usaha kesehatan ibu dan anak meliputi: pengawasan bayi sebelum lahir yang berarti pula pengawasan wanita hamil, pertolongan pada waktu bayi lahir, pengawasan memberikan imunisasi terhadap penyakit-penyakit. Di samping itu memberi penyuluhan dan nasehat kepada para ibu tentang kebersihan untuk dirinya sendiri serta lingkungannya, minuman dan makanan bayi, pertumbuhan anak mengenai segi jasmani, rohani dan sosial, dan tentang penyakit atau kelainan pada tingkat permulaan.

Rumah Sakit

Pengertian Rumah Sakit

Menurut Aditama (2000:32), rumah sakit merupakan suatu pelayanan jasa yaitu jasa kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan baik preventif maupun kuratif dalam bentuk perawatan inap dan perawatan jalan ataupun perawatan di rumah. Rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Jenis Pelayanan dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, adalah definisi tentang rumah sakit dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan dan Gawat Darurat yang dimaksud, yaitu:

- a. Rawat inap.
- b. Pelayanan rawat jalan.
- c. Pelayanan gawat darurat.

Sedangkan pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa: "Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan". Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Jenis Kategori Rumah Sakit

Menurut Haliman dan Wulandari (2012:24), jenis-jenis Rumah Sakit di Indonesia secara umum ada lima, berikut penjelasannya sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit Umum
- b. Rumah Sakit Khusus atau Spesialis
- c. Rumah Sakit Bersalin, dan lain-lain;
- d. Rumah Sakit Lembaga atau Perusahaan, Rumah sakit ini adalah Rumah Sakit yang Klinik.

Definisi Konseptual

Penerapan standar pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah suatu proses dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kesehatan dasar dan

memberdayakan masyarakat melalui salah satu pelayanan kesehatan pemerintah yaitu program pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), agar masyarakat mampu memelihara, meningkatkan derajat kesehatan, dalam rangka menyembuhkan dan memulihkan kesehatan sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan fokus penelitian antara lain:

1. Standar pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda yang diteliti melalui indikator-indikator sebagai berikut:
 - a. Prosedur pelayanan.
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan.
 - c. Produk Pelayanan.
 - d. Sarana dan Prasarana
 - e. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat di dalam pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda

Pada awal tahun 2011, pemilik ruko yaitu H. Sudirman memutuskan untuk membuka usaha kesehatan dalam bidang farmasi yang efektif dibuka pada juni 2011. Klinik bersalin Herawaty resmi di buka pada maret 2012 dan bisa menerima pasien bersalin serta rawat inap. Selain itu klinik Bersalin Herawaty ini dilengkapi dengan laboratorium serta UGD yang buka 24 jam. Setelah berjalan 1,5 tahun, tepatnya pertengahan tahun 2013 Klinik Bersalin Herawaty berubah menjadi Rumah Sakit Bersalin Ibu dan Anak Herawaty. Dengan dilengkapi berbagai macam elemen-elemen yang dibutuhkan untuk sebuah rumah sakit khusus bersalin, RSIA Herawaty ini dapat berproses dalam penanganan persalinan ibu hamil serta pelayanan kesehatan pada anak.

Pembahasan

Penerapan Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda

Standar pelayanan kesehatan ibu dan anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda dengan hasil perolehan data primer akan dibahas satu persatu sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan

Rumah Sakit Herawaty memberikan pelayanan dengan tindakan rawat inap dan rawat jalan, selama ini sudah baik dan nyaman. Pelayanan yang diberikan dengan cepat, karena jumlah bidan yang cukup banyak. Rumah Sakit Herawaty telah memiliki *Standard Operating Procedure* pelayanan sejak tahun 2012. Payung hukum yang mendasari standar pelayanan KIA, berdasarkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, yang memuat standar pelayanan kesehatan yang mengatakan bahwa jenis Rumah Sakit Herawaty, harus menyediakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

Pelayanan rawat inap diberikan secara baik, jika syarat dilengkapi oleh pasien, sedangkan rawat jalan pasien gunakan setelah pasien konsultasi dengan dokter di Rumah Sakit Herawaty. Prosedur pelayanan Rumah Sakit Herawaty yang diberikan petugas, sudah dilakukan secara jelas dari awal. Prosedur pelayanan Rumah Sakit Herawaty yang dilakukan petugas memberikan pelayanan dengan cepat, sesuai dengan tindakan yang baik. Jika ada *emergency*, petugas juga harus melayani dengan baik. Siapapun pasien yang membutuhkan rawat inap atau rawat jalan, harus dilayani dengan baik sesuai dengan keadaan dan memenuhi syarat yang sudah ditetapkan Rumah Sakit Herawaty.

Selama ini Rumah Sakit Herawaty dilengkapi mengenai keterangan prosedur pelayanan rawat inap dan rawat jalan namun tidak diterapkan. Pasien masih merasa bingung apabila tidak bertanya dengan petugas. Obat yang dibeli oleh pasien, mereka merasa harganya sangat mahal. Pelayanan Rumah Sakit Herawaty yang masih kurang, yaitu pelayanan pendaftaran yang mengakibatkan antrian masih banyak dan lama jika pasien banyak di Poli. Banyaknya pasien yang ingin mendapatkan pelayanan KIA, dan terbatasnya petugas pelayanan membuat pasien menunggu lama.

Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan petugas, dokter, bidan dan perawat yang diberikan cukup cepat, kemampuan petugas saat melaksanakan pekerjaannya, sangat bertanggung jawab. Petugas memberikan pelayanan berdasarkan waktu yang sudah ditetapkan Rumah Sakit Herawaty, Petugas Rumah Sakit Herawaty, bekerja sebaik-baiknya dalam melayani pasien. Pasien dilayani berdasarkan antrian dan kebutuhannya. Petugas medis Rumah Sakit Herawaty melaksanakan tugas secara bekerja sama dengan petugas lainnya. Pelayanan diberikan sebaik mungkin dan tepat waktu, baik kepada pasien rawat inap, maupun kepada pasien rawat jalan.

Sikap semua petugas, baik dari petugas administrasi, dokter, bidan, perawat dan lainnya, dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik, yang tolak ukurnya dari kesopanan dan keramahan dalam melayaninya. Waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan karena tergantung dari antrian dan keperluan para pasien. Pendaftaran pasien baru menggunakan waktu sekitar 5-7 menit.

Pelayanan yang petugas medis berikan, sangat baik dengan waktu yang cepat memeriksa ibu ataupun anak kecil, serta etika petugas medis yang sangat ramah dan bicara yang lemah lembut. Pasien mengeluhkan dari obat yang diberikan dengan harga mahal, dan sumber daya yang kurang dari alat untuk

pemeriksaan di dokter umum UGD. Dokter di Poli Kandungan sangat ramah, yang kurang di Poli ini hanya antrian yang lama.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan kesehatan ibu dan anak pada rawat inap dan rawat jalan yang tersedia di Rumah Sakit Herawaty, sudah baik. Produk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat selaku pasien antara lain, pelayanan rawat inap, pelayanan medis dan penunjang medis. Petugas Rumah Sakit Herawaty yang memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan tugasnya, baik dari bagian administrasi di pendaftaran, dan juga petugas medis yang menangani pasien atau memberikan pengobatan secara medis.

Pelayanan rawat jalan, pelayanan medis dan penunjang medis, terkadang membuat pasien berdiri jika jumlah pasien yang datang mengantri dengan jumlah banyak. Fasilitas kursi dan ruangan tunggunya tidak besar. Dari awal masuk ada pencatatan pasien sesuai dengan keluhan pasien, tetapi ada pendapat dari pasien lain yang mengatakan produk pelayanan di Rumah Sakit Herawaty itu rawat inap dan rawat jalannya tempatnya sangat rekomendasi. Karena kamar rawat inap sangat bersih dan pelayanan yang diberikan sangat ramah dan profesional.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana Rumah Sakit Herawaty dalam memberikan pelayanan, diberikan dengan kenyamanan dari pasiennya. Peralatan medis untuk kesehatan ibu dan anak, perlengkapan kantor dan sarana dan prasarana penunjang pelayanan lainnya, dirasa sudah cukup baik. Sarana dan prasarana yang bernilai lemah dalam pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit Herawaty, hanya jumlah ruangan kelas 3 dengan harga terjangkau untuk pasien rawat inap. Tempat parkir mobil di Rumah Sakit Herawaty kurang luas.

Fasilitas yang menjadi daya tarik yaitu ruang rawat inap VIP yang memadai, kemudian pelayanan cukup lengkap, ada pelayanan dari berbagai macam poliklinik dan sebagainya. Pelayanan petugas bagian administrasi cukup baik. Melayani dengan ramah, namun pelayanannya lama, karenanya menggunakan 1 komputer. Hal itu tidak akan cukup untuk melayani pasien yang banyak, dan menyebabkan sistem komputerisasinya tidak terlaksana dengan baik.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dalam kemampuan dokter, bidan, perawat dan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik. Rumah Sakit Herawaty selalu memberikan pelatihan dalam hal memberikan pelayanan. Petugas Rumah Sakit Herawaty adalah pegawai yang berpengalaman di bidang masing-masing. Dengan memberikan pelayanan kesehatan masyarakat, khususnya ibu-ibu dan anak-anak, pelayanan diberikan kepada mereka dengan nyaman.

Kemampuan staf administrasi loket pendaftar dalam memberikan pelayanan administrasi pasien dengan baik. Dokter, bidan dan perawat di Rumah Sakit Herawaty, sudah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan dokter kandungan dalam melayani pasien dengan baik membuat pasien ibu hamil sering melakukan pemeriksaan ke RS Herawaty. Petugas pendaftaran, memberikan pemeriksaan yang baik sebelum pemeriksaan dari dokter spesialisnya. Dari memberikan pelayanan tindakan dan pengobatan sudah cukup baik.

Faktor Pendukung Dalam Penerapan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan tigabelas informan mengenai faktor pendukung, hal-hal yang dapat mendukung pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Herawaty di Kota Samarinda yaitu tindakan petugas dalam melakukan tugas dengan cepat dan sigap dalam melayani pasien, sehingga Rumah Sakit Herawaty tidak menerima keluhan yang diberikan oleh pasien. Pelayanan kepada pasien tidak terhambat karena fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Herawaty sangat memadai, keadaan gedung Rumah Sakit Herawaty bersih dan selalu terawat.

Petugas Rumah Sakit Herawaty memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah Sakit Herawaty terus melakukan peningkatan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana, kelengkapan alat dan obat yang dapat menunjang kenyamanan pasien, Rumah Sakit Herawaty juga letaknya sangat strategis ditengah kota, sehingga terjangkau oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kesehatan untuk Ibu dan Anak, informasi Rumah Sakit Herawaty juga sangat jelas yang dibutuhkan masyarakat, informasi yang diberikan dari prosedur dan syarat-syarat pemeriksaan. Dokter yang dimiliki Rumah Sakit Herawaty sangat ramah, handal, memiliki pengetahuan yang banyak dan sangat berpengalaman, perawatnya sangat terampil dalam melayani pasien, perawat bekerjasama dan cepat dalam menanggapi situasi pasiennya, serta Rumah Sakit Herawaty memiliki ambulan yang *standby* untuk transportasi pasien.

Faktor Penghambat Dalam Penerapan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda

Faktor penghambat pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda yaitu dari kurangnya sumber daya manusia. Tidak adanya dokter yang siap siaga berada di Rumah Sakit Herawaty saat dibutuhkan pasien. Rumah Sakit Herawaty juga kekurangan dokter umum, dokter gigi bagi pasien yang membutuhkannya di RS Herawaty. Selain kurangnya dokter, Rumah Sakit Herawaty juga kekurangan tenaga administrasi, bagi penerima pasien di awal.

Dokter dan perawat sangat sedikit yang *standby* di Rumah Sakit Herawaty, Dokter Kandungan tidak berada 24 jam di Rumah Sakit Herawaty. Terkadang Rumah Sakit Herawaty mengalami kekurangan obat yang tidak lengkap dan membuat pasien harus mencari ke apotek lain. Serta beberapa obat di Rumah Sakit Herawaty, harganya sangat mahal. Rumah Sakit Herawaty belum memberlakukan jaminan BPJS, yang banyak digunakan masyarakat bantuan dari pemerintah bagi masyarakat yang tidak mampu.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda.
 - a. Prosedur pelayanan Rumah Sakit Herawaty dari pelayanan rawat inap dan rawat jalan sudah baik selama ini dengan menggunakan standar pelayanan dari tahun 2012. Standar pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Rumah Sakit Herawaty sudah diterapkan dari prosedur baku pelayanan.
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan dari dokter, pelayanannya cepat, waktu pelayanan merupakan salah satu komitmen Rumah Sakit Herawaty dengan pihak pemerintah dilihat dari kemampuan petugas saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab, dapat dilihat dari tingkat kesulitan atau kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas saat menyelesaikan pekerjaan, dapat diselesaikan dengan baik.
 - c. Produk pelayanan pada rawat inap dan rawat jalan kesehatan ibu dan anak, cukup memuaskan pasien, karena petugas yang memberikan pelayanan, sudah berusaha semaksimal mungkin dengan menyesuaikan sarana dan prasarana yang tersedia di Rumah Sakit Herawaty.
 - d. Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan cukup baik. Dalam memberikan pelayanan tidak ribet, berbelit-belit, sehingga lumayan nyaman walaupun hanya sedikit yang kurang, yang bernilai lemah dalam pelaksanaan pelayanan KIA, hanya jumlah ruangan kelas 3 dengan harga terjangkau untuk pasien rawat inap.
 - e. Kompetensi dokter, bidan, perawat dan petugas pemberi pelayanan, memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik. Dari memberikan pelayanan tindakan dan pengobatan sudah baik. Kemampuan pelayanan administrasi dalam memberikan pelayanan, masih kurang baik.
2. Faktor pendukung pelayanan dari tindakan petugas dengan cepat dan sigap, letak RS Herawaty yang strategis di tengah Kota Samarinda, jarak ambulan dekat saat menjemput maupun mengantar pasien dengan waktu yang cepat, gedung dalam memberikan pelayanan selalu terawat, kemauan para petugas yang baik, informasi yang diberikan kepada pasien atau masyarakat, dapat diterima dengan jelas, dan tersedianya dokter yang baik, berpengalaman, yang ramah, handal dan murah senyum.
3. Faktor penghambat dalam pelayanan dari yang diberikan petugas waktunya sangat lama, ketersediaan obat generik dengan harga terjangkau terkadang tidak tersedia di rumah sakit, keberadaan dokter umum jarang ada di tempat, Rumah Sakit Ibu dan Anak Herawaty masih membutuhkan dan masih mencari dokter anak, dokter kandungan, dokter gigi, petugas dan ruang administrasi yang masih kurang.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Direktur Rumah Sakit Herawaty sebagai pimpinan, diharapkan mampu mengatasi manajemen Rumah Sakit Herawaty dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dengan menyusun perencanaan SDM yang masih kurang dari dokter anak, dokter kandungan, dokter gigi dan tenaga administrasi. Serta kurangnya sarana prasarana peralatan medis maupun non medis yang menjadi prioritas utama dalam layanan dan pengembangan SDM guna mendapat tenaga yang berkompeten dan berkualitas dibidangnya.
2. Direktur sebagai pimpinan di Rumah Sakit Herawaty, seharusnya mampu memperbaiki kualitas pelayanan yang ada dengan meminimalisir faktor-faktor penyebab rendahnya cakupan layanan yang diberikan oleh petugas dimulai dari petugas loket/apotek yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan sesuai standar yang berlaku.
3. Diharapkan adanya komitmen secara konsisten dari pimpinan Rumah Sakit Herawaty dalam pelaksanaan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan dengan selalu mengedepankan mutu dan keselamatan pasien dan keluarga serta melibatkan Pemerintah Daerah dalam ketersediaan infrastruktur guna memudahkan pelaksanaan layanan.

Daftar Pustaka

- Aditama. 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta Universitas Indonesia.
- Assaf, A. F, 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional)*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Haliman dan Wulandari. 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ibrahim, Johannes, 2006. *Hukum Organisasi Perusahaan (Pola Kemitraan dan Badan Hukum)*. Bandung: Refika Aditama.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, dkk, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutedi, Adrian. 2012. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptoherijanto, Prijino. 2008. *Ekonomi Kesehatan*. Jakarta: PT Rineke Cipta.

Perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004
Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.
Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.
Departemen Kesehatan RI Tahun 2009 Tentang Kesehatan Ibu dan Anak.
Departemen Kesehatan RI Tahun 2009 Tentang Pelayanan Kesehatan