

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BONTANG

Endang Situmorang®

Abstrak

Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan rawat inap dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang.

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang diperlukan dikumpulkan melalui penelitian perpustakaan dan penelitian lapangan melalui observasi langsung di lapangan, dan wawancara dengan informan serta dokumentasi. Adapun penentuan informan adalah menggunakan *Purposive Sampling*.

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Sarana pelayanan, yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang dan tingkat kepuasan para pasien saat ini sudah cukup memadai namun harus terus ditingkatkan. Jumlah tenaga pelaksana pelayanan, pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang yang masih kurang di dalam menangani para pasien, sehingga pasien masih kurang puas dengan pelaksana pelayanan kesehatan RS. Umum Kota Bontang. Kesadaran petugas kesehatan akan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sudah cukup baik terlihat dari para petugas yang tidak melalaikan pekerjaannya. Aturan-aturan yang ditetapkan sudah cukup efektif, namun masih belum sepenuhnya terlihat dari banyaknya penunggu pasien, adanya anak-anak yang ikut menunggu pasien.

Bagi pihak RSUD Kota Bontang hendaknya perlu meningkatkan sarana pelayanan baik berupa fasilitas maupun tenaga kerja kesehatannya. Perlu adanya pelatihan secara khusus pelatihan tentang tata cara bagaimana bersikap yang baik kepada pasien yang mempunyai berbagai karakter, guna menunjang tugas dan tanggung jawab. Adanya pengawasan yang ketat dan penegakan aturan yang ditetapkan serta adanya ketegasan tindakan terhadap pelanggaran yang dilakukan pasien demi menjamin kesembuhan dan keamanan dari pasien itu sendiri.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Pendahuluan

Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang dapat dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peran yang sangat penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang ditunjukkan pada semua lapisan golongan masyarakat harus dilaksanakan semaksimal mungkin yang tentunya harus sesuai dengan kode etik kesehatan yang berlaku sehingga memberikan kepuasan pada perseorangan, kelompok ataupun seluruh lapisan.

Menurut keputusan MenPan nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C istilah pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Dalam pelayanan publik, pelayanan mendasar yang dibutuhkan masyarakat adalah seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 34 ayat 1 yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Akan tetapi berdasarkan observasi dilapangan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah berdasarkan pertanggungjawaban negara, kini telah mulai terjadi peralihan kepada pihak swasta untuk dikelola secara baik. Hal ini dikarenakan kurangnya penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan seperti peralatan medis, obat-obatan dan sangat minimnya tenaga medis yang memadai di rumah sakit milik pemerintah dan tidak dapat dipungkiri telah ada sebagian instansi pelayanan publik yang terus berupaya untuk memperbaiki kinerjanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi, ada pula sebagian instansi pelayanan publik yang belum memperbaiki kinerjanya dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang prima, pemerintah Kota Bontang telah merencanakan program - program yang kiranya mereka sebagai penyelenggara pelayanan publik harus benar-benar menjalankan tugasnya sebagai "pelayan". Akan tetapi, pada saat ini Kota Bontang yang paling menjadi sorotan adalah kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien yang diberikan oleh rumah sakit, seperti halnya pelayanan terhadap semua pasien tanpa memandang status sosial.

Dengan perkataan lain bahwa dengan mengupayakan agar kode etik serta standar pelayanan profesi dapat diterapkan dengan baik tidak hanya akan memuaskan para pelaksana pelayanan kesehatan, tetapi yang terpenting bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat inap yang merupakan bagian

dari pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pihak rumah sakit yang memiliki perkembangan yang lebih standar dan kurang dominan dibandingkan dengan pelayanan rawat jalan yang bisa mencapai lebih tinggi dari peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat inap.

Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang diantaranya makin meningkatnya teknologi kedokteran sehingga banyak pasien yang berobat tidak memerlukan rawat inap tetapi cukup hanya dengan berobat jalan. Tetapi pelayanan kesehatan rawat inap yang diberikan merupakan salah satu dari berbagai usaha atau kegiatan yang dapat dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dilaksanakan dengan seefektif mungkin diwaktu yang tepat pula dan tentunya dengan berpedoman pada peraturan yang telah di tetapkan. Secara umum disebutkan makin efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut.

Namun berdasarkan pengamatan (*observasi*) dilapangan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan lain seperti kurang ramahnya pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan kurang disiplinnya petugas kesehatan Rumah Sakit sehingga pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan.

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang”.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan rawat inap dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang

Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan pemikiran bagi pengembang ilmu pengetahuan pada umumnya dan administrasi pada khususnya yang sebagai tugas utamanya memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat dan dengan adanya informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang prima.
2. Secara Praktis, diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan dan sumber data bagi para petugas kesehatan guna perbaikan dan peningkatan perannya di dunia kesehatan, karena para petugas kesehatan tidak hanya bertugas memberikan pelayanan kesehatan tetapi juga memberi kepuasan demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Kerangka Dasar Teori

Kusdi (2009:2) mengatakan bahwa teori adalah hasil pengamatan atau penglihatan manusia yang kemudian diabstraksi (dan kadang-kadang dikembangkan secara spekulatif), disusun menjadi proposisi-proposisi, dan pada gilirannya digunakan mengkomunikasikan secara ringkas dan padat hasil pengamatan tersebut.

Sedangkan teori menurut Moh. Nazir (dalam buku *Teori Administrasi Publik dan Birokrasi* 2010:1) mengemukakan bahwa Teori adalah sarana pokok untuk menyatakan hubungan sistematis dalam gejala sosial maupun natura yang ingin diteliti.

Pelayanan

Pelayanan menurut Supranto (2006:227) “Merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Pendapat lain menurut Moenir (2006:17) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:5) “Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, dan diantara salah satunya adalah kebutuhan akan kesehatan.

Kurniawan (2005:4) juga memberikan pengertian bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pedoman Umum Unit Pelayanan Publik

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid dan variable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan Petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

Bentuk – bentuk Pelayanan Publik

Ada tiga macam bentuk pelayanan publik menurut Moenir (2006:190), yaitu:

- a. Layanan dengan lisan
- b. Layanan melalui tulisan
- c. Layanan dengan perbuatan

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010:88) Dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya: faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut Sugiarto (2000:36) ”Sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk / jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani”.

Selanjutnya menurut Tjiptono (2007:59) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kesehatan

Kesehatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:1011) mempunyai kata dasar sehat, yang mempunyai arti antara lain :

- a. Baik seluruh badan serta bagian-bagiannya.
- b. Mendatangkan kebaikan pada badan.
- c. Sembuh dari sakit.

d. Baik dan Normal.

Teori kesehatan yang juga mempunyai dasar pemikiran yang sama dengan pendapat diatas, diuraikan oleh Muninjaya (2004:45) “Sehat adalah suatu keadaan yang optimal, baik fisik, mental maupun sosial, dan tidak hanya terbatas pada keadaan bebas dari penyakit atau kelemahan saja”.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoatmodjo (2003:89) secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan).

Pelayanan Kesehatan menurut Wijono (2000:1001) “Kegiatan peningkatan derajat kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan atau pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan akibat penyakit dalam upaya meningkatkan status kesehatan perorangan, kelompok, atau masyarakat”.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2003:20) secara umum, “Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi”.

Selanjutnya menurut Wijono (2000:1001) Pengertian Kualitas pelayanan kesehatan adalah Penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standart) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pada kematian, kesakitan, ketidak mampuan dan kekurangan gizi.

Kepuasan

Kotler (2000:36) mengemukakan “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya”. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembelian tersebut.

Rawat Inap

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, rawat inap adalah pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan menginap dan dirawat di rumah sakit atau opname.

Dalam Azwar (1996:73) disebutkan bahwa rawat inap adalah suatu bentuk pelayanan kedokteran yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit.

Definisi Konsepsional

Kualitas pelayanan rawat inap adalah kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang ada dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit umum daerah kota Bontang secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

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

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang disebabkan karena ada permasalahan pelayanan kesehatan yang belum maksimal.

Fokus Penelitian

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, jumlah pasien, kemudahan dalam pembayaran/pendaftaran, kenyamanan, dan sebagainya.
- b. Keandalan (*reliability*) kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat, misalnya diagnosa dokter, terapi cepat, dan lain-lain.
- c. Empati (*compliance*) berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien dengan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
- d. Kemampuan melayani (*Serviceability*) meliputi kecepatan, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- e. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu sarana pelayanan dan citra serta tanggung jawab organisasi pelayanan kesehatan.

Sumber Data

1. Data primer :

- a. Data hasil wawancara
- b. Data dokumentasi penelitian, berupa 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 Rumah Sakit sebagai Informan Kunci. Kemudian peneliti menggunakan Masyarakat Umum yaitu Pasien di Rumah Sakit 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. Studi Dokumen dan Dokumentasi

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992: 15-20):

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap pada RSUD Kota Bontang

a. Kinerja (performance)

Kualitas pelayanan kesehatan bisa dilihat dari suatu kinerja pemberi pelayanan seperti misalnya dokter, perawat dan staf yang ada di RSUD Kota Bontang. Seperti pernyataan Azwar (2003:20) Kinerja adalah perbuatan atau pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna. Dan didukung oleh pendapat Mangkunegara (2007:9) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Yang dimana didalamnya terdapat kecepatan, jumlah pasien, kemudahan dalam pembayaran/pendaftaran, kenyamanan, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan prosedur penerimaan pasien (pendaftaran) telah berjalan dengan baik. Disesuaikan dengan SOP yang telah ditentukan oleh pihak RSUD Kota Bontang, bahwa memang untuk calon pasien baru bagi petanggung jawab pasien tersebut harus melakukan pendaftaran bagi pasien untuk mendapatkan proses pelayanan selanjutnya. Dan prosedur yang berjalan di RSUD Kota Bontang telah berjalan sesuai dengan teori diatas, karena prosedur yang ada telah dijalankan sesuai dengan tahapan-tahapan yang mesti dilakukan untuk melanjutkan tahapan selanjutnya dan untuk menyelesaikan aktifitas tersebut.

Mengenai kecepatan dan kenyamanan dapat disimpulkan bahwa masih berjalan kurang baik yang dirasakan oleh beberapa responden, karena kinerja perawat yang bertugas sangat lah lambat dalam menangani pasien yang memerlukan selain itu kurang bertanggung jawab dengan pekerjaan mereka yang seharusnya bisa mereka kerjakan dengan baik. Ini bertolak belakang dengan teori diatas tentang kinerja. Yang dimana suatu kinerja dalam pelayanan kesehatan seharusnya mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan HAK pasien yang seharusnya pada saat rawat inap agar kinerja suatu pelayanan yang diberikan

berkualitas dan sesuai dengan teori diatas. Tetapi kemudahan dalam pembayaran telah cukup baik karena telah sesuai dengan SOP yang ada di RSUD Kota Bontang dan tidak berbelit-belit.

b. Kemampuan melayani (serviceability)

Sebuah kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari aspek kemampuan melayani seperti yang diungkapkan oleh Azwar (2003:20) Kemampuan melayani adalah pelayanan yang diberikan tidak terbatas bukan hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual. Kemampuan melayani yang ada memiliki karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kecepatan, kompetensi, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Bontang dapat diambil kesimpulan bahwa tidak seluruh poin yang ada dalam aspek kemampuan melayani dapat dilaksanakan dengan baik oleh tenaga kerja yang ada di RSUD Kota Bontang. Hal ini terbukti melalui hasil wawancara dari beberapa pasien yang rawat inap di RSUD Kota Bontang. Yang menyatakan bahwa kecepatan, kompetensi, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Bontang kepada pasien masih sangat kurang dan belum optimal karena tidak sesuai dengan HAK yang seharusnya didapat oleh pasien yang dimana pasien berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dan pelayanan yang memuaskan yang dapat dirasakan oleh pasien dari awal pasien tersebut masuk hingga pasien tersebut di ijin untuk pulang. Tetapi pada kenyataannya masih ada sebagian pasien yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Semua ini berbeda dengan teori diatas, karena seharusnya seorang perawat memberikan pelayanan sesuai dengan HAK pasien dari awal pasien tersebut masuk hingga pasien tersebut di ijin untuk pulang dan semua itu harus berjalan sesuai dengan HAK pasien dan SOP yang ada di RSUD Kota Bontang.

c. Kualitas yang Dipersepsikan (perceived quality)

Suatu kualitas pelayanan kesehatan pasien dapat dilihat dari Kualitas yang dipersepsikan, seperti yang diungkapkan oleh Azwar (2003:20) Kualitas yang dipersepsikan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk /jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Didalam suatu kualitas yang dipersepsikan terdapat citra dan reputasi produk serta tanggung jawab petugas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan pasien yang rawat inap di RSUD Kota Bontang mengenai suatu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab organisasi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Bontang bisa dibilang telah cukup baik dan pelayanan yang diberikan cukup optima. Sehingga pasien pun cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Bontang karena menurut mereka kualitas yang diberikan telah cukup baik dan memang sesuai dengan HAK yang seharusnya diterima oleh pasien serta kewajiban

perawat atau pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada seluruh pasien. Itu semua sesuai dengan seluruh teori diatas, karena pelayanan yang pasien dapat atau terima sesuai dengan HAK pasien dan kewajiban perawat yang dimana perawat harus menjelaskan terlebih dahulu pada pasien mengenai pelayanan dan perawatan yang akan diberikan seperti yang telah tertulis jelas di HAK pasien walaupun pasien tersebut menggunakan JAMKESDA.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka penulis memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Sarana pelayanan, yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang dan tingkat kepuasan para pasien saat ini sudah cukup memadai namun harus terus ditingkatkan.
2. Jumlah tenaga pelaksana pelayanan, pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang yang masih kurang di dalam menangani para pasien, sehingga pasien masih kurang puas dengan pelaksana pelayanan kesehatan RS. Umum Kota Bontang.
3. Kesadaran petugas kesehatan akan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sudah cukup baik terlihat dari para petugas yang tidak melalaikan pekerjaannya.
4. Aturan-aturan yang ditetapkan sudah cukup efektif, namun masih belum sepenuhnya terlihat dari banyaknya penunggu pasien, adanya anak-anak yang ikut menunggu pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan langsung oleh penulis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang, maka penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang ingin mengembangkan penelitian yang sama. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak RSUD Kota Bontang hendaknya perlu meningkatkan sarana pelayanan baik berupa fasilitas maupun tenaga kerja kesehatannya.
2. Bagi pihak RSUD Kota Bontang, perlu adanya pelatihan secara khusus pelatihan tentang tata cara bagaimana bersikap yang baik kepada pasien yang mempunyai berbagai karakter, guna menunjang tugas dan tanggung jawab.
3. Bagi pihak RSUD Kota Bontang, perlu adanya penambahan jumlah dokter tetap rumah sakit agar lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat menimbulkan kelancaran dan kepuasan bagi pasien yang berobat.
4. Bagi pihak RSUD Kota Bontang, hendaknya lebih memperhatikan dan menertibkan peraturan yang telah ditentukan. Adanya pengawasan yang ketat dan penegakan aturan yang ditetapkan serta adanya ketegasan

tindakan terhadap pelanggaran yang dilakukan pasien demi menjamin kesembuhan dan keamanan dari pasien itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Azrul, Azwar. 2003. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Banacipta.
- Budiardjo, Miriam. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Politik* (edisi revisi) Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Edisi Pertama Cetakan Ke 5*. Jakarta : Kencana
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2002. *Analisis data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo,soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-prinsip Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Lijan. P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M dan Soflan .E. 2006. *Metodologi Penelitian Survey (edisi revisi)*. Jakarta: Peneliti LP3ES.
- Sugiarto, Endar. 2000. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Suryabrata, Sumadi. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptoherijanto, Prijino dan Budi Soesetyo. 2008. *Ekonomi Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineke Cipta

Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada RSUD Kota Bontang (Endang Situmorang)
Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya :
Airlangga University Press.

Dokumen-Dokumen :

UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (dalam perbandingan) Disertai
Catatan. Jakarta : Forum Konstitusi.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan

Keputusan MENPAN No 58 Tahun 2002 Tentang Mengukur Kinerja Pelayanan
Publik.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 25 Tahun 2004
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit
Pelayanan Masyarakat.