

PELAKSANAAN PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

**RAMADHONY ASNAL
&
FEBRI YULIANI**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km,12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru. 28293 Telp/Fax
(0761)63277

Jalan Tengku Bey Komp. Bumi Sejahtera Blok C-4 No. 8 Simpangtiga, Pekanbaru 28284
Email keritong@yahoo.com

ABSTRACT

Public services by government officials today are still often found weaknesses that can not meet the expected quality. It is characterized by the presence of a variety of complaints conveyed through the mass media, so that cause unfavorable image of the government apparatus. One effort to improve the quality of care that should be made public community satisfaction index. The satisfaction index is a benchmark to assess the quality of care is not within their decision PAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 Minister issued general guidelines regarding public satisfaction index services unit of government agencies in order to know the level of quality of service units of government.

This research is a qualitative descriptive study. In this study the existing reality in the field is described by several phenomena that are related to the research on the grounds that the data and information gathered to describe it basis. Based on the results of research and discussion in the previous chapter, the final chapter the authors can draw conclusions and suggestions. The conclusions of this research, based on the results of research and analysis to respondents that patients hospitalized in the inpatient Cendrawasih Class II and III hospitals Arifin Achmad Riau province, it can be concluded that the implementation of the service on the installation inpatient RSID Arifin achmad still quite Both are less good.

Keywords: Implementation, Inpatient Services, Hospital

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni perlu disusun indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat adalah tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan tidak sesuai dengan Keputusan Menteri PAN NOMOR KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai mengeluarkan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan unit pemerintahan.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini realita yang ada di lapangan dijelaskan dengan beberapa fenomena-fenomena yang ada kaitannya dengan penelitian dengan alasan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan dijadikan dasar untuk mendiskripsikannya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka pada bab terakhir ini penulis dapat menarik kesimpulan dan saran-saran. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini, berdasarkan fenomena dan analisis hasil penelitian kepada responden yaitu pasien yang rawat inap di ruang inap Cendrawasih Kelas II dan III

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pada instalasi rawat inap RSUD Arifin Achmad masih tergolong kurang Baik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintahan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni perlu disusun indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat adalah tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan tidak sesuai dengan Keputusan Menteri PAN NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai mengeluarkan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan unit pemerintahan. Selain itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan observasi penulis melihat beberapa fenomena yang tampak ruang inap cendrawasih kelas II dan III yakni sebagai berikut:

Pertama, Kurang maksimalnya pelayanan perawat terhadap pasien-pasien yang ada di ruang inap Cendrawasih, ada beberapa pasien yang mengeluh akan ketidak cepatan pelayanan perawat dan tidak ada interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan pasien. Opini masyarakat mengenai kurangnya maksimalnya pelayanan perawat dibicarakan pada jejaring sosial(www.facebook.com/riau/opini/masyarakat.blogspot.com). Didalam opini tersebut beberapa pasien dan keluarga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan perawat dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu pasien dan keluarga pasien juga merasa pelayanan dari perawat sangat lambat dan kurang memuaskan. Hal ini tentunya bertentangan dengan salah satu tolak ukur pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004 pada poin 7 mengenai kecepatan pelayanan. Kurangnya fasilitas yang disediakan oleh ruang inap cendrawasih, hal ini dapat dilihat kurangnya fasilitas seperti tempat tidur pasien, pendingin udara ataupun kipas angin, sarana kebersihan, keamanan. Pada salah satu situs Riau info terdapat beberapa keluhan pasien akan minimnya fasilitas yang disediakan oleh ruang inap ini. Dikutip dari koran ini fasilitas air bersih dirsud masih kurang, pernah terjadi air kering beberapa hari di ruang inap, Udara panas ruangan ini terkadang juga menjadi salah satu keluhan pasien dan keluarga pasien yang menunggu disana. Kurangnya fasilitas ruang inap ini tidak sesuai dengan Keputusan Menteri PAN NOMOR 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada poin 13 mengenai kenyamanan lingkungan, yaitu berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Kedua, pelayanan dokter dengan pasien telah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun ada sebagian dokter hanya sekedar datang dan tidak intens dalam melakukan pendekatan kepada pasien mengenai penyakit yang mereka derita. Berdasarkan beberapa hal di atas, maka dilakukan penelitian dengan melakukan "Pelaksanaan Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Arifin Achmad"

Ketiga, Pelayanan dokter dengan pasien telah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun ada sebagian dokter hanya sekedar datang dan tidak intens dalam melakukan pendekatan kepada pasien mengenai penyakit yang mereka derita. Pada situs Koran Riau (Pelayanan rsud dikeluhkan, Riau mandiri online. (suara hati masyarakat riau)) juga terdapat opini mengenai dokter yang kurang maksimal melayani pasien, beberapa opini pasien

mengungkapkan bahwa mereka tidak memiliki waktu yang cukup lama untuk bertanya kepada dokter mengenai penyakit yang diderita pasien, dan kedatangan dokter juga sering terlambat dari jadwal yang ditetapkan tidak sesuai dengan Keputusan Menteri PAN NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004 pada poin 12 mengenai kepastian jadwal pelayanan. Dan hal ini juga tertulis pada kode etik kedokteran pada pasal 7c bahwa seorang dokter harus menghormati hak-hak pasien, salah satunya hak menerima pelayanan yang baik dari dokter.

Dilihat dari beberapa fenomena yang penulis temui masih terlihat beberapa ketidakmaksimalan beberapa pelayanan yang ada pada ruang inap rumah sakit RSUD Arifin Achmad, baik dari segi Sumber daya manusia, pelayanan dan fasilitas pelayanan.

Dari permasalahan diatas, maka penulis memfokuskan penelitian dengan perumusan masalah Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Arifin Achmad?. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Arifin Achmad

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini realita yang ada dilapangan dijelaskan dengan beberapa fenomena-fenomena yang ada kaitannya dengan penelitian dengan alasan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan dijadikan dasar untuk mendiskripsikannya. Setelah data yang diperoleh dari responden penelitian, maka selanjutnya dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan jenis data dan disajikan dalam bentuk tabel dengan uraian dan penjelasan, sedangkan penganalisaan data dilakukan secara deskriptif dan selanjutnya diuraikan secara kualitatif.

HASIL

Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien tersebut diketahui bahwa pasien menyatakan prosedur pendaftaran tergolong mudah, apalagi para perawat rumah sakit membantu proses perujukan ke rawat inap. Walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa dibalik kemudahan tata cara pendaftaran, pasien masih merasa pemberian pelayanan pendaftaran tergolong lamban.

Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. persyaratan pelayanan memiliki aturannya sendiri dan tidak ada pengecualian. Bagi pasien yang tidak memiliki persyaratan sebagaimana yang diminta petugas maka sebagai tindakan efesiensinya adalah menjadikan pasien tersebut sebagai pasien tanpa bantuan ASKES, ASKIN atau asuransi lainnya.

Persyaratan pelayanan merupakan persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya. Diharapkan pihak ruang inap cendrawasih pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru memberikan syarat yang tidak terlalu membebani pasien.

Kejelasan petugas pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Berdasarkan hasil wawancara petugas pelayanan sudah bekerja semaksimal mungkin, namun masih saja

terdapat beberapa oknum yang memang kurang memahami tugas yang diembannya sehingga pasien merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan yang meliputi kerangkapan penugasan, keberadaan petugas dalam memberikan pelayanan pada pasien, sebaiknya pihak rumah sakit lebih memperhatikan kejelasan dari petugas pelayanan ini.

Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pasien mengeluhkan kedisiplinan perawat dan dokter. Perawat kerap lamban dalam menanggapi permintaan pasien. Selain itu kehadiran dokter juga kurang terjadwal membuat pasien tidak tahu tentang jadwal dokter datang dengan jelas dan membuat pasien merasa khawatir.

Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan kesungguhan petugas pemerli layanan di rawat inap cendrawasih memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu sesuai dengan ketentuan waktu yang berlaku semestinya.

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan pasien tersebut disimpulkan bahwa terdapat beberapa petugas yang tidak disiplin terhadap tugasnya. Hal ini tentunya akan menjadi acuan bagi pihak rumah sakit untuk perbaikan manajemen selanjutnya sebab tanggung jawab sangat dibutuhkan oleh petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan merupakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien yang meliputi pertanggung jawaban atas kesalahan, kejelasan wewenang, pertanggung jawaban pelayanan dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan pelayanan merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pasien. Kemampuan petugas dapat dilihat dalam beberapa hal, seperti pendidikan yang dimilikinya, pengalaman bekerja serta penguasaan pekerjaan yang diberikan pada petugas.

Kemampuan petugas pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam pemberian pelayanan. Seperti pada kasus di atas sebaiknya perawat lebih telaten dalam menangani pasien sehingga tidak ada keluhan yang berarti dari pasien.

Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Ketidakpuasan pasien terhadap ketepatan pelayanan juga tampak disini bahwa keterlambatan petugas dalam membersihkan ruangan inap dan keterlambatan kedatangan dokter juga menjadi permasalahan bagi pasien. Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan, dimana konsekuensi petugas pelayanan terhadap waktu yang telah dijanjikan kepada pasien. Kecepatan pelayanan merupakan bagian dari ketepatan waktu pelayanan dan ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Keadilan mendapatkan pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan perlu dilaksanakan oleh pemberi layanan sebab petugas tidak boleh membedakan golongan yang dilayani, dan juga tidak membedakan adanya hubungan kekerabatan, jadi dengan demikian pelayanan dari pihak rumah sakit diharapkan dapat merata disemua kalangan masyarakat.

Kesopanan dan keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kesopanan merupakan sikap dan perilaku yang harus dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati baik pada pasien maupun keluarga pasien. Kesopanan dan keramahan petugas dapat dilihat dari keakraban petugas dan sikap petugas dalam melayani pasien.

Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Kewajaran biaya merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit RSUD Arifin Achmad dan menurut banyak pasien mengatakan bahwa biaya yang ditetapkan rumah sakit tergolong wajar.

Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kepastian biaya ruangan rawat inap cedrawasih dapat diketahui dari informasi biaya pelayanan, biaya tambahan dan biaya sesuai peraturan sehingga pasien tidak perlu khawatir akan biaya rumah sakit.

Kepastian jadwal pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kepastian jadwal merupakan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak RSUD Arifin Achmad. Kepastian jadwal pelayanan meliputi informasi pelayanan, ketentuan waktu pelaksanaan dan jadwal pelayanan. Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa belum semua pihak petugas memberikan pelayanan yang maksimal.

Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kenyamanan pelayanan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat menciptakan rasa yang nyaman kepada penerima pelayanan. Kenyamanan lingkungan pelayanan meliputi kebersihan lokasi pelayanan, keindahan, kerapian petugas serta penataan ruangan tempat pelaksanaan pelayanan.

Keamanan pelayanan

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari

pelaksanaan pelayanan. Kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain *Security* yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan. Selain itu keamanan penting sebab hal ini ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya. Sebaiknya proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka pada bab terakhir ini penulis dapat menarik kesimpulan dan saran-saran. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini, berdasarkan fenomena dan analisis hasil penelitian kepada responden yaitu pasien yang rawat inap di ruang inap Cendrawasih Kelas II dan III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pada instalasi rawat inap RSUD Arifin Achmad masih tergolong kurang baik, hal ini dapat dilihat dari ke 14 indikator KEPMENPAN NO 25 tahun 2004 sebagian besar responden menjawab kurang baik pada tiap-tiap indikator pertanyaan.

Dari 14 indikator pelayanan, diketahui bahwa terdapat 8 indikator yang dijawab responden yang presentase jawaban terbesar berkategori kurang baik yaitu: prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dan keamanan pelayanan.

SARAN

Agar Pelaksanaan Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap di Ruamh Sakit Umum Daerah Provinsi Riau lebih ditingkatkan, terutama pada prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dan keamanan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti.2002.*kepuasaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. Diakses november 2009 dari [http://www.kepuasaan-pasien-terhadap-pelayanan rumah sakit.artikelPsikologiklinisperkembangansoial.htm](http://www.kepuasaan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit.artikelPsikologiklinisperkembangansoial.htm)
- Darwis,Eni Yulinda,dan lamun Bathara. 2009. *Dasar-dasar manajemen*. Pekanbaru.Pusat pengembangan pelatihan universitas Riau.
- Fariied ali.2011. *Teori dan konsep Administrasi*. Jakarta. Raja Grafindo persada.
- Hasibuan, Malayu 1994. *Manajemen sumber daya/dasar kunci keberhasilan*. Jakarta Haji masagung.
- Hasibuan, Malayu 2006 *Manajemen,dasar,pengertian dan masalah*. Jakarta. Bumi aksara
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta. BPFE
- Moenir. H.A.S. 2010 *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta. Bumi aksara.
- Nawawi, Hadari 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta. Gadjah mada University press.
- Ratminto dan atik septi winarsih 2009. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka belajar.
- Sabarguna, B.S 2007. *knowledge management untuk rumah sakit*. Jakarta. Sagung Seto
- Sabarguna, B.S.2008. *Manajemen untuk rumah sakit*. Jakarta. Sagung Seto.
- Siagian, p.sondang. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono .2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung.Alfabeta.
- Sutarto,2002. *Dasar-dasar organisasi*. Yogyakarta. Gadjah mada University press.
- Sutopo dan Adi suryanto.2003. *Pelayanan prima lembaga administrasi negara*. Jakarta.
- Syafiie inu kencana.2003. *Sistem Administrasi negara* Jakarta.Bumi Aksara.
- T. Hani handoko.2003. *Manajemen*.Yogyakarta. BPFE yogyakarta.
- Thoha,Miftah. 1993. *Prilaku organisasi konsep dasar aplikasinya*. Jakarta. Raja grafindo persada.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen jasa edisi 1*. Yogyakarta. 1996.
- Wirawan.2009. *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Jakarta.Salemba.
- Zulkify.2005. *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Pekanbaru. Uir press.

Dokumentasi :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004

Kode Etik Kedokteran Indonesia

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republic Indonesia