

## PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTO ANTONIUS PONTIANAK

**Yohanes Viany**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak  
email. [yohanesviany@yahoo.co.id](mailto:yohanesviany@yahoo.co.id)

### Abstrak

Artikel ini ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit Santo Antonius Pontianak yang ditanggung oleh PT. Jamsostek Kalimantan Barat mencakup tiga aspek dengan menggambarkan data/fakta yang ditemui di rumah sakit Santo Antonius Pontianak sesuai dengan apa adanya mengenai kualitas pelayanan diantaranya:

- Ingin mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak oleh PT. JAMSOSTEK Kalimantan barat dilihat dari aspek Struktur.
- Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak oleh PT. Jamsostek Kalimantan Barat dilihat dari aspek proses.
- Untuk mengetahui mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak oleh PT. JAMSOSTEK Kalimantan barat dilihat dari aspek *Outcome*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek pelayanan yang diteliti berpengaruh terhadap kualitas dan kepuasan pasien peserta Jamsostek. Ketiga aspek yakni struktur, proses dan outcome sangat mempengaruhi kepuasan pelayanan yang berpengaruh kepada harapan dan kenyataan yang diterima pasien peserta Jamsostek. Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Santo Antonius Pontianak terhadap pasien peserta Jamsostek belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien peserta Jamsostek tetapi pelayanannya sudah cukup baik.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan ditinjau dari aspek Struktur, Proses dan Outcome

### Abstract

This article is intended to determine the quality of patient care at the hospital of Saint Anthony borne by PT. Jamsostek Pontianak in West Kalimantan cover three aspects to describe the data/facts are encountered in the hospital of St. Anthony Pontianak in accordance with what it is about quality of service are:

- To know and analyze the quality of patient care at St. Anthony Hospital Pontianak by PT. JAMSOSTEK West Kalimantan seen from the aspect of structure.
- To identify and analyze the quality of inpatient care at St. Anthony Hospital Pontianak by PT. JAMSOSTEK West Kalimantan seen from the aspect of the process.
- To know and analyze the quality of patient care at St. Anthony Hospital Pontianak by PT. JAMSOSTEK West Kalimantan seen from the aspect of Outcome.

The results showed that all aspects of the services under study affect the quality and satisfaction of the Social Security patients. The third aspect of the structure, process and outcome greatly affects service satisfaction influence the expectations and reality of patient participants who received Social Security. Although the quality of services provided by the hospital of St. Anthony Pontianak against the Social Security patients not fully meet the expectations of the Social Security patients but His ministry has been quite good.

**Keywords:** Quality of care in terms of aspects Structure, Process and Outcome

### PENDAHULUAN

Rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan secara berkesinambungan, dengan upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pasien selama mengalami perawatan

di rumah sakit. Disamping itu rumah sakit juga sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan.

Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Munculnya rumah sakit-rumah sakit baru serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pemerintah menetapkan standar pelayanan rumah sakit melalui tujuh kriteria yaitu :

1. Falsafah dan tujuan
2. Administrasi dan pengelolaan
3. Staf dan pimpinan
4. Fasilitas dan peralatan
5. Kebijakan dan prosedur
6. Pengembangan staf dan program pendidikan
7. Evaluasi serta pengendalian mutu (Sistem Kesehatan Nasional 1982:70)

Rumah sakit Santo Antonius Pontianak merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Pontianak. Dimana salah satu fungsinya adalah memberikan pelayanan rawat inap. Pelayanan yang diberikan mulai dari pasien masuk sampai pasien keluar dari rumah sakit. Dalam pemberian pelayanan kesehatan pihak rumah sakit harus berusaha memberi pelayanan yang terbaik kepada pasien, ini dikarenakan letak geografis Kalimantan Barat yang dekat dengan Malaysia dan semakin kritisnya masyarakat dalam menilai pelayanan kesehatan yang mereka peroleh dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit yang ada di luar negeri yang dianggap pelayanan kesehatannya lebih baik. Menurut Yuliana (2008: 57-58) bentuk pelayanan yang baik dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien antara lain :

Sikap pemeriksaan yang sejatinya sangat mempengaruhi kesembuhan seorang pasien, karena sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan dapat memberikan dukungan secara tidak langsung terhadap kesembuhan pasien.

Kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia pada rumah sakit karena bagi pasien sangat penting dalam masa penyembuhan penyakit.

Jasa pelayanan yang diberikan merupakan produk yang tidak dicari (*in sought*

*goods*) dimana konsumen biasanya tidak berfikir untuk membelinya, karena pada umumnya setiap konsumen tidak menginginkan untuk masuk rumah sakit. Namun rumah sakit dituntut harus memberikan pelayanan yang terbaik mengingat adanya persaingan dengan lembaga pelayanan kesehatan lainnya.

Artikel ini fokus pada Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di rumah sakit Santo Antonius Pontianak yang ditanggung oleh PT. JAMSOSTEK Kalimantan Barat di kaji dari aspek Struktur, Proses dan *Outcome*.

Rumusan permasalahan dalam artikel ini adalah : Bagaimanakah kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak yang ditanggung oleh PT. JAMSOSTEK Kalimantan Barat yang di kaji dari aspek Struktur, Proses dan *Outcome*.

Tujuan penulisan artikel ini adalah : (1). Ingin mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak oleh PT. JAMSOSTEK Kalimantan barat dilihat dari aspek Struktur. (2). Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak oleh PT. Jamsostek Kalimantan Barat dilihat dari aspek proses. (3). Untuk mengetahui mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak oleh PT. JAMSOSTEK Kalimantan barat dilihat dari aspek *Outcome*.

Manfaat penelitian : (a). Manfaat Teoritis : Diharapkan hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam upaya pengembangan dan peningkatan sistem dan mutu pelayanan secara umum, (b) Manfaat Praktis : Sebagai masukan bagi pimpinan Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas layanan jasa dalam menciptakan kepuasan pasien dan sebagai sumber informasi bagi Rumah Sakit Santo Antonius dalam membuat kebijakan untuk memperbaiki layanan jasa.

Pelayanan juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

*“That service is an activity or series of activities that are invisible (intangible) that occurs as a result of the*

*interaction between consumers and employees or other things provided by the service provider company which is intended to solve the problems of consumers/customers” (Gronnroos)*

Bagi pemakai jasa layanan, pelayanan terutama berhubungan erat dengan ketanggapan dan kemampuan tenaga rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan klien dan komunikasi klien dan petugas, termasuk didalamnya sifat ramah, rendah hati dan kesungguhan. Bagi pihak rumah sakit, termasuk didalamnya para dokter dan petugas lain, derajat mutu layanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Selain itu terkait juga pada otonomi profesi dokter dan perawat serta profesi kesehatan lainnya yang ada di rumah sakit. Bagi segi pembiayaan maka derajat mutu layanan terkait pada segi-segi efisiensi pemakaian sumber dana serta kewajaran pembiayaan kesehatan.

Menurut Azwar (2001:10) diantara tingkat pelayanan kesehatan dalam sistem pelayanan kesehatan Tingkat pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat. Melalui tingkat pelayanan kesehatan akan dapat diketahui kebutuhan dasar manusia tentang kesehatan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan harus memandang pada tingkat pelayanan kesehatan yang akan diberikan.

Mutu layanan kesehatan adalah hasil akhir dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek komponen atau unsur organisasi layanan kesehatan sebagai suatu sistem. Menurut Mulyadi (2001:1-2) ada tiga pendekatan evaluasi atau penilaian mutu yaitu dari aspek :

#### 1. Struktur

Struktur meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di rumah sakit. Jadi yang dimaksud dengan struktur adalah masukan. Asumsinya adalah jika struktur dari suatu rumah sakit baik kemungkinan besar mutu layanan akan baik pula. Baik dan tidaknya struktur sebagai input dapat diukur dari :

- Jumlah, besarnya input
- Mutu struktur atau mutu input
- Besarnya anggaran atau biaya
- Kewajaran

Penilaian terhadap struktur terutama terhadap sarana fisik dan fasilitas kesehatan serta administrasi yang ada dan dipergunakan untuk memberikan layanan kesehatan di rumah sakit.

#### 2. Proses

Proses adalah semua kegiatan rumah sakit yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya) dan interaksi dengan pasien. Dalam pengertian ini mencakup pula diagnosa, cara pengobatan, indikasi tindakan, prosedur dan penanganan kasus. Penilaian terhadap proses adalah evaluasi terhadap petugas kesehatan dalam menangani pasien. Kriteria umum yang digunakan adalah tingkat pengelolaan pasien, sesuai dengan standar dan harapan masing-masing petugas kesehatan. Asumsinya adalah bahwa semakin patuh semua tenaga profesi kepada standar yang baik yang diakui oleh masing-masing profesi tenaga kesehatan, akan tinggi pula mutu layanan terhadap pasien. Baik dan tidaknya proses dapat diukur dari :

- Relevan tidaknya proses itu bagi pasien
- Fleksibilitas dan Efektifitas
- Mutu proses yang sesuai dengan standar layanan yang semestinya
- Kewajaran

#### 3. Outcome

*Outcome* adalah hasil akhir dari kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan di rumah sakit. Dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan baik positif maupun negatif pada pasien. Penilaian terhadap *Outcome* adalah evaluasi dari kepuasan. Evaluasi ini dalam banyak hal memberikan bukti atau fakta akhir dimana layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit baik atau buruk.

#### METODE PENELITIAN

Efektivitas pelayanan ditentukan oleh persepsi pasien dalam dua hal ; pertama, persepsi efektivitas pelayanan dalam arti hasil teknis yang diberikan oleh penyedia jasa. Kedua, efektivitas dalam arti hasil suatu proses jasa yang diwujudkan dalam bentuk bagaimana jasa itu diberikan.

Penelitian terhadap mutu pelayanan dilahirkan oleh perbandingan antara apa yang

seharusnya diterima, sebagaimana yang pernah dirasakan dengan kinerja pelayanan yang diterimanya. Dari perbandingan tersebut maka efektifitas pelayanan pada prinsipnya adalah derajat atau tingkatan yang membedakan antara pengalaman menerima atau pengalaman yang dibandingkan dengan mutu pelayanan yang diterima.

Dari yang telah diuraikan diatas dapat dilihat bahwa persepsi tentang pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak dilahirkan suatu penilaian yang menyeluruh berdasarkan pengalaman yang diperoleh pasien, antara lain pengalaman dalam kontak antara pasien dengan provider kemudian dengan pelayanan yang diterimanya. Pengalaman tersebut menjadi pembanding yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan.

Proses dan Prosedur pelayanan harus disusun rapi dan teliti serta harus diketahui oleh masyarakat dan aparat yang melayani. Oleh sebab itu layanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga oleh pihak yang mendapatkan pelayanan.

#### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi dan karakteristik obyek penelitian, maka penjelasan terhadap lokasi dan waktu penelitian penting untuk dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Antonius Pontianak, khususnya pada pasien rawat inap peserta Jamsostek. Untuk periode waktu Oktober 2012 – Desember 2012 dalam kurun waktu tersebut diharapkan sudah bisa memberikan gambaran kondisi penelitian.

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah dokter, perawat, pasien yang terdiri dari : Dokter 1 orang, Perawat 3 orang, Pasien Peserta Jamsostek 16 orang. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah kepuasan pelayanan pasien rawat inap peserta Jamsostek pada rumah sakit Santo Antonius Pontianak dikaji dari aspek struktur, proses dan *outcome*.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam artikel ini, menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam sebuah proses penelitian. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan meliputi : (a). Observasi, (b). Wawancara, dan (c). Studi Dokumen

Analisis data dalam artikel ini menggunakan analisa kualitatif, dimana setelah semua data terkumpul, diklasifikasikan sesuai dengan jenis dan kelompok masing-masing, kemudian dianalisa secara kualitatif untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif.

### **ASPEK STRUKTUR, PROSES DAN OUTCOME DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMSOSTEK PADA RUMAH SAKIT SANTO ANTONIUS PONTIANAK**

#### **A. Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta Jamsostek Dari aspek Struktur.**

Aspek struktur merupakan suatu hal yang dapat membuat pasien rawat inap menyakini bahwa kualitas pelayanan dari penyedia jasa yakni rumah sakit Santo Antonius Pontianak dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan keinginannya.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien peserta Jamsostek yang dirawat di Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak guna mengetahui jawaban pasien mengenai bagaimana kualitas pelayanan dari aspek struktur adalah item pertanyaan bagaimanakah keadaan sarana dan prasarana rumah sakit yang tersedia menyatakan bahwa :

“Masih terdapat beberapa sarana dan prasarana fisik yang belum tersedia antara lain ruang tunggu bagi keluarga pasien rawat inap, karena hanya tersedia tempat duduk yang ada diluar ruangan pasien dan itupun terbatas, karena tidak semua ruangan menyediakan ruangan tunggu bagi keluarga pasien rawat inap”

Dalam hal organisasi manajemen terutama pada saat pendaftaran terhadap pasien rawat inap masih dirasakan kurang terutama dirasakan oleh pasien dikarenakan setiap pasien yang akan dirawat inap tidak sepenuhnya dalam kondisi siap dalam hal keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pasien ia mengatakan bahwa:

“Dimana setiap pasien rawat inap diminta untuk melakukan deposit/jamianan

pembayaran sesuai peruntukan ruangan yang diinginkan, dimana apabila hal ini tidak dapat dilakukan maka pasien diharuskan untuk mencari penjamin atau tidak diperbolehkan untuk rawat inap”

Hal ini terjadi bukan sepenuhnya atas kesalahan pasien, namun disebabkan karena pasien tidak mengetahui tata cara pendaftaran rawat inap. Penerima jasa pelayanan yang meminta bantuan tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dalam suatu instansi pelayanan kesehatan. Hubungan yang dijalin adalah hubungan yang memuat kontrak terapeutik. Kontrak terapeutik ini dalam pandangan hukum akan terbentuk hak dan kewajiban diantara keduanya. Hak pasien adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal oleh tenaga kesehatan yang profesional sedangkan hak dari tenaga kesehatan adalah mendapatkan imbalan secara profesional.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Tingkat pengetahuan paramedis terutama perawat terhadap regulasi/peraturan-peraturan keperawatan yang meningkat berkenaan dengan syarat-syarat pelayanan rumah sakit seperti tingkat kunjungan perawat terhadap pasien masih kurang dalam arti setiap dibutuhkan harus dipanggil terlebih dahulu”

Pasien yang masuk di rumah sakit akan berhubungan dengan sistem pelayanan yang kompleks dalam usaha meningkatkan derajat kesehatan yang akan mereka peroleh. Dalam halnya pasien yang di rawat inap pada Rumah Sakit Antonius Pontianak secara keseluruhan bagi pemegang kartu Jamsostek dapat menikmati seluruh fasilitas pelayanan yang ada, akan tetapi aturan yang dipakai oleh rumah sakit Santo Antonius Pontianak tidak secara transparan di ketahui oleh peserta Jamsostek baik layanan perkelas maupun besaran biaya yang ditanggung oleh PT. Jamsostek (Persero).

Biaya berobat merupakan masalah yang sering dihadapi oleh pasien, karena pada waktu masuk rumah sakit pasien tidak langsung mengetahui berapa biaya yang ditanggung oleh PT. Jamsostek (Persero).

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh penulis terhadap pasien Jamsostek yang berkunjung pada Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak yang diambil secara

random dapat diketahui bahwa 80% pasien Jamsostek menyatakan puas atas pelayanan medis rumah sakit namun 20% menyatakan biasa-biasa saja dengan alasan memang seharusnya rumah sakit sebagai tempat pelayanan umum memberikan pelayanan yang memadai, ramah dan berkualitas.

Namun demikian mereka beranggapan bahwa pelayanan rawat inap masih terkesan lama dan lamban terutama untuk memperoleh kepastian kamar perawatan hingga harus menunggu beberapa lama di ruang instalasi gawat darurat (IGD).

Pernyataan tersebut dipandang sebagai hal yang wajar atas pasien karena menunggu bidang keperawatan dalam mempersiapkan tempat bagi pasien sesuai dengan kelas yang dipilih.

Analisis dari fenomena ini bahwasanya rumah sakit mempunyai kebijakan tersendiri dalam pelayanan medisnya dimana pasien tetap diutamakan, namun demikian rumah sakit mempunyai prioritas bahwa pasien yang berada dibangsal rawat inap untuk diprioritaskan dilakukan pemeriksaan lebih dahulu dibandingkan pasien rawat jalan.

Bukan berarti menganaktirikan pasien rawat jalan akan tetapi pasien yang rawat inap prioritas kegawatdaruratannya lebih tinggi dengan pasien rawat jalan. Perlunya kesabaran dan pengertian dari beberapa pihak demi terbentuknya sistem pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan.

Prosedur pengurusan pengguna Jamsostek telah dilakukan beberapa kebijakan dalam rangka memudahkan pengurusan Jamsostek. Namun demikian masih ada ditemukan di lapangan bahwa pasien yang menggunakan fasilitas menyatakan bahwa prosedur pengurusan berbelit-belit. Hal ini tampak dari respon pasien yang dirawat inap di rumah sakit Santo Antonius Pontianak.

Analisis dari fenomena ini adalah mereka yang menyatakan berbelit-belit dikarenakan tidak komplitnya data-data yang diperlukan dalam pengurusan Jamsostek. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh petugas PT. Jamsostek, bahwa sesungguhnya tidak ada niat untuk mempersulit pengurusan Jamsostek, namun disebabkan kesalahpahaman dari pasien, dimana data-data yang diperlukan dalam pengurusan administrasi masih kurang atau ada kekurangan didalamnya seperti misalnya

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang mati atau tidak berlaku lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Antonius Pontianak menyatakan bahwa :

**“Pihak rumah sakit Santo Antonius Pontianak tidak ada niat untuk mempersulit pengurusan administrasi akan tetapi karena kurang lengkapnya data-data maka administrasi tidak dilayani bahkan ditolak”**

Analisis dari fenomena ini bahwasannya sesuatu perkara telah mempunyai prosedur tetap yang digunakan sebagai acuan dalam pengukurannya. Sehingga apabila ada kekurangan dari persyaratannya, maka pengurusan menjadi tidak bisa diproses. Ditinjau dari segi administrasi dan manajemen, maka tertib dalam administrasi merupakan sukses dalam manajemen yang merupakan bentuk kedisiplinan dalam berorganisasi. Inilah yang perlu ditanamkan di masyarakat kita bahwa disiplin dalam administrasi pada dasarnya untuk keberhasilan dan memperlancar kegiatan kita sendiri.

## **B. Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta Jamsostek Dari Aspek Proses.**

Tenaga kesehatan yang berhubungan langsung dalam pelayanan kesehatan adalah dokter dan perawat. Dokter bertugas dalam menentukan diagnosis medis yang denganya dilakukan tindakan medis tertentu untuk menghilangkan keluhan dan penyakit dengan memberikan terapi dalam bentuk obat, maupun tindakan operasi tertentu yang didukung dengan pemeriksaan laboratorium yang sesuai.

Sedangkan perawat berfungsi dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien yang dirawat inap di bangsal rawat inap rumah sakit. Dengan prioritas membantu memenuhi kebutuhan dasar bagi pasien. Dengan demikian tenaga kesehatan berkedudukan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan sedangkan pasien berkedudukan sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

Pandangan profesional dalam etika profesional, bahwa tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasiennya tidak boleh melakukan pembedaan atas tindakan yang diberikannya atas dasar suka tidak suka, senang tidak senang, kaya miskin,

baik jelek namun dilakukan atas prinsip profesional dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Pandangan ini yang menjadi kunci utama dalam pemberian pelayanan kepada pasiennya, utamanya pasien peserta Jamsostek. Pandangan tenaga kesehatan (perawat) dalam hal mensikapi fenomena pasien peserta Jamsostek sangat beragam ada yang sangat mendukung program tersebut ada yang mendukung dengan memberikan catatan-catatan tertentu dan yang jelas tidak ada tenaga kesehatan yang tidak setuju atau tidak mendukung terhadap program.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang perawat senior menyatakan bahwa:

**“Mereka hanya bekerja sesuai dengan kadar kemampuan, dan masalah sudah ada yang menanganinya yaitu pihak manajemen rumah sakit”**

Melihat tanggapan model ini penulis menganalisis bahwa banyak dari tenaga kesehatan yang memang tidak mau tahu tentang persoalan yang menjadi isu utama.

Sampai saat ini pelayanan keperawatan dan medis dari rumah sakit Santo Antonius Pontianak terhadap peserta Jamsostek pada prinsipnya tidak ada pembedaan yang signifikan dibandingkan dengan pasien yang non Jamsostek. Mereka tetap dilayani dan dirawat sebagaimana prosedur tetap yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit Santo Antonius Pontianak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Devisi Pengembangan Kepesertaan Jamsostek menyatakan bahwa :

**“Dari segi perawatan tidak ada perbedaan perlakuan antara pasien Jamsostek dan non Jamsostek. Perbedaan yang jelas dan nyata adalah klaim jenis obat yang dapat diklaim ke PT. Jamsostek (Persero) adalah jenis obat generik sehingga pihak rumah sakit menentukan protap untuk pemberian obat bagi pasien peserta Jamsostek adalah dengan obat generik. Hal ini sesuai dengan apa yang telah disepakai dalam perjanjian kerjasama bahwa jenis obat yang dapat diklaim pada PT. Jamsostek (Persero) bagi pasien Jamsostek adalah obat generik”**

Pada kenyataannya dalam pemenuhan kebutuhan akan obat bagi pasien Jamsostek masih sering terjadi pengecualian, terutama dalam antrian pengambilan obat di apotik

yang membutuhkan waktu yang agak lama, disamping itu tidak adanya transparansi terhadap jenis dan harga obat-obatan yang ditanggung oleh PT. Jamsostek sehingga terkadang pasien diminta untuk memperoleh obat diluar apotik yang tersedia di Rumah Sakit Santo Antonius.

Menurut salah satu dokter bedah yang melakukan operasi terhadap pasien peserta Jamsostek, menyatakan bahwa :

**“Saat ini rumah sakit memang memberikan pelayanan yang baik untuk mendukung terlaksananya program dan ini juga didukung oleh PT. Jamsostek (Persero) yang memberikan kemudahan dalam klaim yang memang mestinya menjadi hak bagi pasien”.**

Rumah sakit Santo Antonius Pontianak dengan tenaga kesehatan di dalamnya dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien termasuk dalam kriteria baik dan tidak ada usaha-usaha yang mengarah pada perbedaan pelayanan kesehatan terhadap pasien.

### **C. Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta Jamsostek Dari Aspek Proses.**

Hasil pelayanan kesehatan, merupakan perubahan yang terjadi pada konsumen (pasien/masyarakat), termasuk kepuasan dari konsumen tersebut. Hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien. Hasil pelayanan kesehatan/medis dapat dinilai antara lain adanya keluhan pasien.

Pihak rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik untuk mencapai kepuasan pasien. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah kepuasan pelayanan dan pelayanan yang bermutu, adapun bermutu maksudnya adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pelayanan.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis. dirumah sakit Santo Antonius Pontianak sudah cukup lengkap

dibandingkan dengan rumah sakit lain yang ada, bagi pasien yang menggunakan Jamsostek dapat menikmati pelayanan medis yang ada pada rumah sakit Santo Antonius Pontianak,

Berdasarkan wawancara terhadap pasien pengguna Jamsostek mengatakan bahwa :

**“Sebagian besar pasien Jamsostek mendapatkan pelayanan medis yang ada di rumah sakit Santo Antonius Pontianak. Namun penggunaan atau pelayanan yang didapatkan untuk saat ini bagi pasien Jamsostek berdasarkan aturan dan perjanjian yang telah disepakati antaran pihak rumah sakit Santo Antonius Pontianak dengan PT. Jamsostek Persero. Masih adanya keterbatasan pemenuhan kepuasan pelayanan yang dirasakan peserta Jamsostek, pasien Jamsostek transparansi atas hak-hak yang harus diberikan terhadap pelayanan yang diberikan”.**

Kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu sangat mempengaruhi pasien akan kepuasan pelayanan yang bermuara pada kesembuhan pasien itu sendiri apabila kepuasan pelayanan itu tercapai terhadap pasien peserta Jamsostek dan non Jamsostek.

### **PENUTUP**

Dapat ditarik kesimpulan terhadap pembahasan diatas yakni sebagai berikut :

(1). Bahwa dari aspek struktur karakteristik yang relatif stabil pada Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak dalam penyedia layanan kesehatan, alat dan sumber daya yang dipergunakan termasuk manusia, fisik dan sumber keuangan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan medis sebagai pengukuran tidak langsung dari kualitas pelayanan yang merupakan hal penting dalam merencanakan, mendisain dan melaksanakan sistem yang dikehendaki untuk memberikan pelayanan kesehatan, cenderung mempengaruhi proses pelayanan sehingga akan membuat kualitas pelayanan berkurang atau meningkat.

Tanggapan pasien terhadap keadaan sarana dan prasarana Rumah Sakit Santo Antonius Pontianak sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dimana ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai memberikan dampak positif terhadap kesembuhan pasien.

Secara keseluruhan pelayanan kesehatan pada rumah sakit Santo Antonius Pontianak sudah cukup baik, namun masih ada beberapa kelemahan diantaranya, terhadap pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana ruang tunggu keluarga pasien agar dapat ditingkatkan guna kenyamanan bagi keluarga dan pasien yang dirawat, dalam hal pendaftaran pasien sebaiknya deposit/jaminan dapat dilakukan setelah pasien di rawat sehingga tujuan pelayanan dapat berjalan secara optimal. Dalam hal sumber daya manusia dan sumber daya lainnya diharapkan Rumah Sakit Santo Antonius dapat memperbanyak pelatihan-pelatihan terhadap medis dan para medis terutama dalam hal pengetahuan regulasi/peraturan-peraturan yang berkenaan dengan pelayanan.

(2). Dari aspek proses bahwa Interaksi profesional antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan suatu bentuk kegiatan yang berjalan seimbang, dimana baik tidaknya pelaksanaan proses pelayanan di rumah sakit Santo Antonius Pontianak dapat terukur.

Tanggapan pasien terhadap dokter dan perawat sudah memberikan pelayanan secara tepat waktu berdasarkan hasil penelitian, pasien menyatakan bahwa dokter dan perawat telah diukur dari tiga aspek yaitu relevan tidaknya proses itu bagi pasien, efektifitas prosesnya dan kualitas interaksi asuhan terhadap pasien. Dimana proses ini merupakan variabel mutu yang penting, segala kegiatan yang dilakukan secara profesional oleh tenaga kesehatan dapat meningkatkan kualitas proses pelayanan itu sendiri.

Dalam hal proses pelayan kesehatan terutama yang diberikan oleh dokter dan perawat telah berjalan dengan baik, dari segi ketepatan waktu pelayanan serta keramahan pelayanan sudah berjalan sesuai harapan pasien. Tingkat profesionalisme pelayanan telah berjalan sesuai dengan kemampuan, dengan demikian tenaga kesehatan yang berkedudukan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan dengan baik.

(3). Dari aspek Outcome secara tidak langsung dapat digunakan sebagai pendekatan untuk menilai pelayanan kesehatan. Dalam menilai apakah hasilnya bermutu atau tidak, diukur dengan standar hasil yang diharapkan dari pelayanan medis

yang telah dikerjakan. Pihak rumah sakit Santo Antonius Pontianak dapat dikatakan berhasil apabila dapat membentuk kesan yang baik terhadap perubahan yang terjadi pada pasien setelah sembuh, hingga hasil akhir dari pelayanan kesehatan dapat tercapai yakni memberikan pengaruh positif terhadap kesembuhan pasien secara menyeluruh.

Hasil pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit Santo Antonius Pontianak masih terdapat kelemahan diantaranya transparansi atas hak-hak yang harus diberikan terhadap pelayanan yang diberikan. Saran yang dapat dilakukan oleh rumah sakit Santo Antonius Pontianak diharapkan agar dapat memenuhi hak-hak pasien Jamsostek terutama transparansi mengenai hak-hak pasien Jamsostek yang tertera dalam klausul perjanjian kerja sama yang dibuat dengan PT. Jamsostek.

#### REFERENSI

- Azwar. 2001. *Relibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Ena Yuliana, 2008. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, Jakarta : EGC
- Christian Grönroos, 2007 *Marketing And Service Business Logic*
- Mulyadi, 2001 *Total Quality Management*, Yogyakarta : Aditya Media.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Sistem Kesehatan Nasional 1982



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A. Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage: <http://jurnal.mhs.uin-tanjungpura.ac.id>

Email: [jurnal@msi.uin-tanjungpura.ac.id](mailto:jurnal@msi.uin-tanjungpura.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Yohanes Vianey  
NIM / Periode lulus : E.21109021 / 2012 / 2013  
Fakultas/Jurusan : Fisip / Ilmu Administrasi Negara  
E-mail address/HP : yohanesvianey@yahoo.co.id / 0852 4589 2327

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....\*) pada Program Studi...IAIN..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul \*\*):

Pelaksanaan desain rancang map di rumah sakit  
Sanfo Antomus Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal.....

DR. EADI, MSi  
NIP.

Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal: 5 September 2013

(  
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).