

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP PELAKSANAAN PELAYANAN JASA
KESEHATAN ANTARA PASIEN DAN RUMAH SAKIT
(Studi Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota)**Anggun Purnamasari¹, Abdul Rasyid Thalib², Awaluddin³^a Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail: anggunprnmsr@gmail.com

Article	Abstract
<p>Keywords: Pelayanan Kesehatan; Pasien dan Rumah Sakit.</p> <p>Artikel History Received: 24 Juni 2024 Reviewed: 27 Juni 2024 Accepted: 02 Juli 2024 Published: 12 Desember 2024</p> <p>DOI:/LO.Vol2.Iss1.%.pp %</p>	<p><i>This research focuses on the problem of Health Services Between Patients and Hospitals. To obtain the data needed in this study, a juridical-empirical legal research method is used to analyze primary and secondary data. Based on the results of the study, it can be concluded that the Implementation of Health Services has been stated in Law Number 44 of 2009 that the Hospital is an institution in individual Health Services by providing Inpatient, Outpatient, and Emergency Services. In the Implementation of Health Services at the Ampana City Regional General Hospital in Inpatient and Outpatient Settings, it is not in accordance with the provisions in the Law because there are still patients who get unfriendly services from Nurses as stipulated in Law Number 38 of 2014 Article 37 regulates the obligations of a nurse in carrying out his Nursing Practice, namely providing services in accordance with the Code of Ethics, Nursing Service Standards, Professional Standards, and Standard Operating Procedures. as stipulated in the Law.</i></p> <p>Keywords: <i>Healthcare; Patients and Hospitals</i></p> <p>Penelitian ini berfokus pada permasalahan Pelayanan Jasa Kesehatan Antara Pasien dan Rumah Sakit. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian hukum yuridis-empiris untuk menganalisa data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan sudah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Bahwasannya Rumah Sakit itu sebagai institusi dalam Pelayanan Kesehatan perorangan dengan menyediakan Pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan, dan Rawat Darurat. Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota pada Rawat Inap dan Rawat Jalan belum sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang karena masih ada pasien yang mendapatkan pelayanan tidak ramah dari Perawat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Pasal 37 mengatur mengenai kewajiban seorang perawat dalam melaksanakan Praktik Keperawatannya yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan Kode Etik, Standar Pela-</p>

yanan Keperawatan, Standar Profesi, dan Standar Prosedur Operasional. sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang.

©2019; This is an Open Access Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Licence (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan semakin berkembang pesat ditambah lagi dengan sarana kesehatan yang semakin canggih dan turut mempengaruhi jasa profesional para tenaga kesehatan yang semakin berkembang pula. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pembangunan kesehatan. Tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, agar dapat mewujudkan derajat masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional dalam mewujudkannya di perlukan peran aktif dari masyarakat. Maju atau mundurnya rumah sakit sangat di tentukan oleh keberhasilan pihak-pihak yang bekerja di Rumah sakit, dalam hal ini dokter, perawat, atau orang-orang yang berada di Rumah sakit tersebut. Pihak Rumah sakit di harapkan secara keseluruhan agar dapat maju dan berkembang. Segala sesuatu yang mengatur mengenai jasa pelayanan kesehatan di atur di dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.¹

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan jasa kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Di masa pembangunan ini, bidang kesehatan merupakan bidang yang harus mendapatkan perhatian pemerintah. Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan mutu kesehatan masyarakat dan kemudahan dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan, untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal dilakukan dengan cara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan melalui pelayanan kesehatan di seluruh tanah air bagi semua lapisan dan golongan masyarakat. Pelayanan kesehatan dalam hal ini dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan langsung, yang dapat dipertanggungjawabkan secara profesional kepada individu dengan kesehatannya baik rohani maupun badani seperti yang lazim dilakukan orang.²

Pelayanan kesehatan adalah salah satu tolok ukur kepuasan yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali ke institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan yang prima. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.³

Meningkatkan pelayanan maka perlu ditingkatkan mutu pelayanan kesehatan, pihak rumah sakit, lembaga penelitian kesehatan, pusat-pusat masyarakat serta lembaga kesehatan lainnya, selain itu perlu ditingkatkan pula penyediaan dan pemerataan tenaga kesehatan serta penyediaan obat yang semakin merata dan terjangkau oleh masyarakat. Usaha peningkatan pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari peran serta masyarakat, terutama dalam pembiayaan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan sendiri agar dapat terlaksana dengan lancar maka harus dilakukan perjanjian antara pasien dengan pihak rumah sakit mengenai pelayanan jasa kesehatan. Perjanjian pelayanan jasa kesehatan tidak hanya meliputi pihak rumah sakit dan pasien tetapi juga menyangkut tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang dimaksud ialah

¹ Lihat https://repository.unej.ac.id/skripsi_citra_1.pdf diakses pada tanggal 12 Desember 2021

² Hermin Hadiani Koeswadji, *Hukum untuk Perumahasakitan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm.20

³ Lihat Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

perawat dan dokter. Sesuai profesinya dokter bertugas mengobati dan meringankan penderitaan pasien secara medis, sedangkan perawat bertugas merawat pasien, disamping itu berperan juga sebagai perpanjangan tangan dokter, dalam arti bahwa perawat dapat melakukan bantuan medis setelah mendapat delegasi dan petunjuk serta pengawasan dokter.

Kesehatan salah satu hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Undang-Undang Kesehatan Nomor 23 Tahun 1992 memberikan batasan: kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Batasan yang diangkat dari batasan kesehatan menurut organisasi kesehatan dunia (WHO) yang paling baru yaitu bahwa kesehatan merupakan keadaan sempurna, baik fisik, mental, maupun sosial, dan tidak hanya bebas dari penyakit dan cacat. Pada dasarnya kesehatan mencakup tiga aspek yaitu fisik, mental, dan sosial, tetapi menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992, kesehatan mencakup empat aspek yaitu fisik, mental, sosial, dan ekonomi.⁴ Jadi kesehatan merupakan suatu gejala dimana kondisi tubuh maupun jiwa dalam kondisi yang produktif baik dari segi fisik, mental, sosial maupun ekonomi, Kesehatan tubuh sangat berperan penting dalam menjalani aktifitas-aktifitas baik dari segi fisik atau pikiran dimana kesehatan itu merupakan modal utama dalam melakukan aktifitas dalam kehidupan sehari-hari.⁵

II.METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan dalam Penelitian ini adalah penelitian hukum Yuridis Empiris atau dapat disebut juga dengan penelitian lapangan (*field research*) yang mengkaji kesesuaian antara teori dengan praktik yang berjalan di masyarakat atau dengan kata lain penelitian ini mengkaji dan menganalisis bekerjanya hukum di dalam masyarakat.⁶

III.TINJAUAN HUKUM TERHADAP PELAKSANAAN PELAYANAN JASA KESEHATAN ANTARA PASIEN DAN RUMAH SAKIT

3.1 Tipe RSUD Ampana

Rumah Sakit Umum Daerah Ampana adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah dan masih merupakan rumah sakit kelas C yang terletak di wilayah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una Sulawesi Tengah. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Selain itu Rumah Sakit Umum Daerah Ampana juga sebagai rumah sakit rujukan dari faskes tingkat 1, seperti puskesmas atau klinik. Rumah Sakit kelas C hanya mampu memberikan pelayanan kedokteran subspecialis terbatas. Terdapat empat macam pelayanan spesialis disediakan yakni pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan.

Menurut laporan media melalui Program Pendayagunaan Dokter Spesialis (PPDGS) Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ampana, dr. Niko mengatakan bahwa Rumah Sakit tersebut masih kekurangan dokter spesialis dan saat ini pihak Rumah Sakit membutuhkan tambahan tiga Dokter Spesialis yaitu dokter spesialis anak, dokter spesialis kandungan dan dokter spesialis radiologi. Kebutuhan tenaga medis ini, untuk menunjang pelayanan kesehatan rumah sakit yang kelasnya akan di tingkatkan dari kelas C menjadi rumah sakit kelas B. Jika Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota tipenya dinaikkan, maka Sumber Daya Manusia

⁴ Soekidjo Notoatmodjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Renika Cipta, Jakarta, 2007, hlm. 3.

⁵ Lihat <http://scholar.unand.ac.id/bab-1-pendahuluan.pdf> diakses pada tanggal 9 Desember 2021

⁶ Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, Tangerang: UNPAM PRESS, 2018, hlm 62.

(SDM) Kesehatan Rumah Sakit tersebut juga harus siap dan dokter spesialis, sub spesialis serta sarana dan prasarana rumah sakit juga harus ditingkatkan.⁷

3.2 RSUD Ampana Sebagai Badan Layanan Umum

Rumah Sakit Umum Daerah Ampana sebagai Badan Layanan Umum merupakan sebuah instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Upaya peningkatan efisiensi dan produktivitas Rumah Sakit, Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dibentuk dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dengan diberlakukannya pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan bangsa, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya.

Permendagri No. 61 Tahun 2007 menyebutkan bahwa fleksibilitas pada BLUD harus disertai dengan akuntabilitas, responsibilitas, transparansi, dan independensi lembaga, rumah sakit sebagai BLUD ini harus dapat membuktikan kinerjanya setelah ditetapkan sebagai BLUD. Oleh sebab itu ditetapkan sebagai BLUD, Rumah Sakit harus mampu melengkapi ukuran-ukuran kinerja yang dapat dievaluasi sebagai salah satu bentuk pertanggungjawabannya. Kinerja yang dimaksud meliputi kinerja pelayanan, dan kinerja manfaat.

3.2.1 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Ampana Sebagai Badan Layanan Umum

Rumah sakit sebagai Badan Layanan Umum daerah (BLUD) mempunyai kewajiban membuat dan menyampaikan dokumen sebagai syarat administrasi, salah satunya adalah standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. SPM juga digunakan sebagai tolok ukur pengukuran mutu pelayanan rumah sakit.⁸ Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik yang baik. Milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para petugas rumah sakit, dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien.⁹ Berikut Layanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Ampana.

1. Layanan Administrasi

Pelayanan Administrasi pada Rumah Sakit Ampana dapat dilihat dari wawancara pasien rawat jalan yang datang kontrol seminggu sekali maupun sebulan sekali. Pelayanan yang diberikan berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut. seperti yang dikatakan oleh beberapa pasien rawat jalan yang datang berobat:

“Antrian terlalu lama dan tidak ada lagi tempat duduk. Padahal pasien yang datang berobat kesini banyak. ada orang tua, ibu hamil, anak kecil sampai dengan bayi. Sementara diantara pasien tersebut ada pasien yang paling darurat atau yang harus diutamakan

⁷ Wawancara dr. Niko Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ampana kepada media pada tanggal 14 Juli 2021

⁸ Sigit Nugroho Adhi, Kori Puspita Ningsih, 2020, *Manajemen Data Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* e-ISSN 2622-7614, Vol. 3, No. 2, hlm 54

⁹ Agung Utama, 2003, *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*, ISSN 1693-2102, Vol. 1, No. 2, hlm. 2

pengobatannya. Contohnya ibu hamil yang tidak bisa lama duduk sebab menunggu antrian, ada bayi yang diare yang harus segera ditangani sedangkan loket antriannya hanya satu dan untuk semua jenis pasien. Harusnya loket antrian yang disediakan harus terpisah berdasarkan jenis pasien atau berdasarkan usia agar pelayanannya cepat.

“ Staf Administrasi diloket tidak teliti, tidak memperhatikan nomor antrian. Pasien yang datang lebih dulu antrian, malah pasien yang dibelakang yang dilayani. Padahal saya yang datangnya sudah lama dan duluan menunggu. kalau tidak saya datangi, pasti lebih lama lagi saya menunggu sedangkan rumah saya jauh dari rumah sakit.

3.3 Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota

Sebagai salah satu Instansi Kesehatan Pemerintah di Kabupaten Tojo Una-Una, Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota memiliki peran yang sangat penting dalam melaksanakan Pelayanan Kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah Kabupaten Tojo Una-Una. Di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota sendiri terdiri dari tiga Pelayanan dibidang kesehatan yaitu Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang.

3.4 Pelaksanaan Pelayanan Jasa Kesehatan Antara Pasien Dan Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota

Pelayanan Jasa Kesehatan merupakan pelayanan dasar dalam pelayanan publik, sehingga harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah. Di era sekarang ini pemerintah Indonesia sudah menerapkan pelayanan jasa kesehatan yang bahkan sudah dapat menjangkau semua golongan sampai kepada masyarakat yang kurang mampu melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Dengan adanya kartu jaminan kesehatan tersebut berarti pemerintah sudah memperdulikan masyarakat yang memang sangat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan jasa kesehatan di tengah mahalannya biaya kesehatan sekarang ini. Namun, pelayanan jasa terhadap pasien pengguna BPJS Pemerintah masih mengalami berbagai kendala dan bahkan sampai terjadi diskriminasi dalam pelayanan antara Pasien BPJS Pemerintah dan Pasien BPJS Mandiri. perbedaan yang terjadi antara lain seperti pengurusan administrasi yang begitu panjang, kesulitan kamar rawat inap karena kamar untuk peserta BPJS Pemerintah sering penuh, ada obat-obatan yang tidak dijamin oleh BPJS Pemerintah sehingga peserta harus menanggung sendiri, sampai pelayanan di dalam ruang rawat inap, perawatnya kurang maksimal dalam melayani pasien kadang lambat dalam menangani keadaan pasien sampai pasien lama menunggu, bahkan ada perawat yang kurang ramah melayani pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota merupakan satu-satunya Rumah Sakit milik Pemerintah Ibu Kota Kabupaten Tojo Una-Una yang berada di kota Ampana, oleh karena itu sebagai Rumah Sakit Pemerintah dengan status kelas C, semua pasien yang akan menjalani perawatan di rumah sakit ini sudah berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit. Pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku.

1. Gambaran Umum Responden

Tabel 2.1

Kelompok Responden Berdasarkan Rawat Inap

No	Instalasi Perawatan	Jumlah
1	Instalasi VIP	6
2	Instalasi Penyakit Dalam	6

3	Instalasi Bedah	4
4	Instalasi Anak	3
5	Instalasi Perawatan Intensif (ICU)	1
	Total	20

Sumber: Data yang diolah berdasarkan Jumlah Responden dari Hasil Wawancara

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan Instalasi Rawat Inap, yaitu Instalasi VIP dan Instalasi Penyakit Dalam merupakan responden terbanyak dengan jumlah masing-masing 6 orang, kemudian Instalasi Bedah berjumlah 4 orang, Instalasi Anak berjumlah 3 orang, dan yang terakhir Instalasi Perawatan Intensif hanya 1 orang.

Tabel 2.2

Kelompok Responden Berdasarkan Rawat Jalan

No	Poliklinik Rawat Jalan	Jumlah
1	Poliklinik Mata	3
2	Poliklinik Dalam	3
3	Poliklinik Umum	1
4	Poliklinik Saraf	1
5	Poliklinik Kandungan	1
6	Poliklinik Jiwa	1
	Total	10

Sumber: Data yang diolah berdasarkan Jumlah Responden dari Hasil Wawancara

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan Rawat Jalan, yaitu Poliklinik mata dan Poliklinik Dalam berjumlah masing-masing 3 orang, kemudian poliklinik umum, poliklinik saraf, poliklinik kandungan, poliklinik jiwa yang masing-masing berjumlah hanya 1 orang.

2. Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.1

Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	16
2	Perempuan	14
	Total	30

Sumber: Data yang diolah berdasarkan Jumlah Responden dari Hasil Wawancara

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki merupakan responden terbanyak yang berjumlah 16 orang dan sisanya berjumlah 14 orang yang merupakan responden perempuan.

3. Gambaran Umum Usia Responden

Tabel 4.1
Kelompok Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	Kurang dari 20 Tahun	5
2	21 Sampai 30 Tahun	5
3	31 Sampai 40 Tahun	1
4	Lebih dari 40 Tahun	19
	Total	30

Sumber: Data yang diolah berdasarkan Jumlah Responden dari Hasil Wawancara

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar Responden merupakan yang berusia lebih dari 40 Tahun yang berjumlah 19 orang. Disusul kemudian dengan responden yang berjumlah sama yang berusia 21 sampai 30 tahun dan responden berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 5 orang. Sedangkan responden yang berusia 31 sampai 40 tahun merupakan responden yang berjumlah kecil yaitu 1 orang. Dari data ini menunjukkan data usia pasien yang dipilih penulis kebanyakan berusia lebih dari 40 tahun.

4. Analisis Tanggapan Terhadap Pelayanan Kesehatan yang diterima Responden

Pada Kuisisioner yang dibagikan oleh penulis pada responden, penulis akan mengukur pertanyaan yang tercantum pada beberapa tabel dibawah:

Tabel 5.1
Tanggapan Pasien Mengenai Fasilitas Perawatan Yang Tersedia di Rumah Sakit

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	7
2	Baik	11
3	Cukup	12
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 11 orang dan responden yang

menyatakan cukup 12 orang, dan tidak ada satupun responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk. Hal ini menunjukkan responden masih merasa ragu-ragu atau belum yakin mengenai fasilitas perawatan yang ada di rumah sakit.

Tabel 5.2

Tanggapan Pasien Mengenai kenyamanan dan kebersihan Ruang Perawatan di Rumah Sakit

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	8
2	Baik	12
3	Cukup	10
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik berjumlah 8 orang, dan yang mneyatakan baik merupakan yang terbanyak yaitu 12 orang. Yang menyatakan cukup berjumlah 10 orang dan tidak ada satupun responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa baik mengenai kenyamanan dan kebersihan Rumah Sakit.

Tabel 5.3

Tanggapan Pasien mengenai Dokter dan Perawat yang sopan dan santun dalam berkomunikasi pada pasien

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	10
2	Baik	12
3	Cukup	8
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Responden yang menyatakan sangat baik berjumlah 10 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 12 orang dan menyatakan cukup sebanyak 8 orang. Sedangkan tidak ada responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk. Hal ini menunjukan bahwa responden merasa baik terkait kesopanan pada perawat yang bertugas di Rumah Sakit.

Tabel 5.4

Tanggapan Pasien mengenai sikap ramah Dokter/Perawat Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit dalam melayani pasien

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	-
2	Baik	18
3	Cukup	12
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat baik, responden yang menyatakan baik sebanyak 18 orang, dan yang menyatakan cukup sebanyak 12 orang. Sedangkan tidak ada responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa adanya kekurangan terkait keramahan pada perawat yang bertugas di Rumah Sakit.

Tabel 5.5
Tanggung Jawab Perawat/Petugas Kesehatan Mengenai Keamanan pada Pasien Saat Menjalani Perawatan.

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	5
2	Baik	19
3	Cukup	6
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik berjumlah 5 orang, responden yang menyatakan baik berjumlah 19 orang, responden yang menyatakan cukup sebanyak 6 orang. Dan tidak ada responden yang menyatakan buruk maupun sangat buruk. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa baik terkait keamanan pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit.

Tabel 5.6
Tanggapan Pasien mengenai Dokter dan Perawat yang datang tepat waktu

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	5
2	Baik	15

3	Cukup	10
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang menyatakan baik sebanyak 5 orang, banyak responden yang menyatakan baik sebanyak 15 orang, dan 10 rang responden yang menyatakan cukup. Tidak ada responden yang menyatakan buruk dan sangat buru. Hal ini menunjukan bahwa reponden yang menyatakan baik karena Dokter dan Perawat mempunyai kedisiplinan dalam bekerja. Sedangkan bagi responden yang menyatakan cukup, hal ini dikarenakan responden masih ragu-ragu atas Dokter maupun Perawat yang datang tepat waktu karena ada beberapa dokter maupun perawat yang datang terlambat pada jam kerjanya.

Tabel 5.7

Tanggapan Pasien tentang kejelasan informasi yang disampaikan Dokter dan Perawat dalam menjawab pertanyaan Pasien

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	8
2	Baik	12
3	Cukup	10
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 8 orang, yang menyatakan baik sebanyak 12 orang, dan yang menyatakan cukup sebanyak 10 orang. Sedangkan tidak ada responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk. Hal ini menunjukan masih ada Dokter maupun Perawat yang kurang jelas dan detail dalam menjelaskan informasi kepada pasien.

Tabel 5.8

Tanggapan Pasien mengenai kesigapan Dokter dan Perawat dalam menangani keluhan Pasien

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	6
2	Baik	15
3	Cukup	8

4	Buruk	1
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 orang, yang menyatakan baik sebanyak 14 orang, yang menyatakan cukup sebanyak 8 orang, dan responden yang menyatakan buruk ada 2 orang, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat buruk. Dalam hal ini menunjukkan bahwa masih ada Dokter maupun Perawat yang bertindak kurang atau tidak sigap dalam menangani keluhan pasien.

Tabel 5.9
Tanggapan Pasien mengenai kejujuran Dokter dan Perawat terhadap pasien

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	7
2	Baik	15
3	Cukup	8
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 7 orang, yang menyatakan baik sebanyak 15 orang, dan yang menyatakan cukup sebanyak 8 orang. Sedangkan tidak ada responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk. Hal ini menunjukkan bahwa Dokter dan Perawat sudah mempunyai sifat jujur terhadap pasien. Namun masih ada beberapa Dokter atau Perawat yang kurang terbuka kepada pasien.

Tabel 5.10
Tanggapan Pasien mengenai kemampuan Dokter/Perawat dan Tenaga Kesehatan dalam memberi pelayanan dengan cepat, tepat, dan jelas terhadap pasien

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	7
2	Baik	15
3	Cukup	8
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 15 orang, yang menyatakan cukup sebanyak 8 orang. Sedandkan tidak responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk. Hal ini menyatakan bahwa Dokter/Perawat dan Tenaga Kesehatan cepat, tepat dan jelas dalam memberikan pelayanan. Bagi yang menyatakan cukup hal ini bisa dikarenakan terlalu banyaknya jumlah pasien yang dilayani disaat yang bersamaan.

Tabel 5.11

Tanggapan Pasien mengenai kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	-
2	Baik	16
3	Cukup	14
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat baik, responden yang menyatakan baik sebanyak 16 orang, dan yang menyatakan cukup sebanyak 14 orang. Sedangkan tidak ada yang menyatakan buruk dan sangat buruk. Hal ini menunjukan bahwa kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit sudah baik. Meskipun masih ada yang menyatakan cukup hal ini mungkin dikarenakan administrasi yang tidak lengkap dari pasien sehingga menimbulkan adanya kendala dalam pengurusan pendaftaran.

Tabel 5.12

Tanggapan Pasien mengenai waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran

No	Kategori	Jumlah
1	Sangat Baik	-
2	Baik	15
3	Cukup	15
4	Buruk	-
5	Sangat Buruk	-
	Total	30

Sumber: Wawancara (Foto dan Pertanyaan Terlampir di Halaman Lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat baik, responden yang menyatakan baik sebanyak 13 orang, yang menyatakan cukup 15

orang, dan yang menyatakan buruk ada 2 orang. Sedangkan tidak ada yang menyatakan sangat buruk. Dalam hal ini bahwa menunjukkan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran masih ada yang merasa kurang baik mungkin hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang datang berobat di Rumah Sakit sehingga terjadinya antrian panjang dan sangat lama untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran.

Penulis selain melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, juga melakukan wawancara langsung dengan beberapa pasien di ruang perawatan terkait Pelayanan Jasa Kesehatan yang diterima di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota. Berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa pasien di ruang perawatan :

Ibu Ece merupakan wali dari pasien yang dirawat di ruang Perawatan Bedah mengatakan ”ada beberapa perawat yang kurang sopan dan kurang ramah saat berkomunikasi dengan saya, ketika saya mendatangi mereka untuk mengatakan bahwa cairan infus pasien sudah habis, namun perawat tersebut dengan kurang sopannya menanggapi pernyataan dari saya, perawat tersebut hanya menjawab ‘iya’ dengan muka datar dan cuek sehingga saya merasa tidak nyaman dan terkesan tidak dihargai.” Ini jelas menunjukkan bahwa masih ada beberapa perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota ini yang tidak sopan dan kurang ramah saat melayani pasien maupun wali pasien. Hal ini tentu saja bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Pasal 37 mengenai Kewajiban Perawat dalam melaksanakan Praktik Keperawatan yaitu Perawat berkewajiban memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan Kode Etik, Standar Pelayanan Keperawatan, Standar Profesi, Standar Prosedur Operasional dan Ketentuan Perundang-Undangan¹⁰.

IV.PENUTUP

Kesimpulan

Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Kesehatannya secara keseluruhan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal sebagai Rumah Sakit dengan Badan Layanan Umum. Dikarenakan pelayanan antrian di bagian Administrasi Rawat Jalan tidak efektif sehingga tidak bisa dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan indikator dan kriteria Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Kesehatan di ruang perawatan bedah tidak berjalan dengan baik karena ada perawat yang bersikap tidak profesional dan tidak bertanggung jawab sebagai tenaga perawat sehingga pasien dan keluarganya tidak dihargai. Dan tentu saja hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Pasal 37 mengenai kewajiban perawat dalam melaksanakan Praktik Keperawatan yaitu perawat berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan Kode Etik, Standar Pelayanan Keperawatan, Standar Profesi, Standar Prosedur Operasional dan ketentuan Perundang-Undangan.

Saran

Rumah Sakit Umum Daerah Ampana sebagai Badan Layanan Umum dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una sudah seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berstandart Badan Layanan Umum Daerah yang didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas sehingga kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Ampana dapat dijalankan secara optimal dan menyeluruh. Demi melaksanakan Pelayanan Jasa Kesehatan yang baik dan berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang mengatur tentang kewajiban perawat, Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kota sebaiknya perlu memperhatikan beberapa unsur dalam pelaksanaan Pelayanan Jasa Kesehatan yang belum optimal dengan memberi sanksi, teguran lisan maupun peringatan tertulis kepada tenaga keperawatan. Dokter atau dokter

¹⁰ Pasal 37 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2014 Tentang Keperawatan

gigi sebaiknya lebih memperhatikan apa Tugas dan Kewajiban Seorang Dokter sesuai dengan aturan yang mengatur Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Praktik Kedokteran sehingga Dokter dapat mengutamakan kesehatan pasiennya. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ampara Kota agar meningkatkan fasilitas pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien, khususnya pada pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku - Buku :

- Badu Ahmad, dan A Batinggi, Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta Andi Offset, Balikpapan, 2013
- Koeswadji, Hermin Hadiani, Hukum Untuk Perumahsakitan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Erlangga, 1994
- Lupiyoadi, Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta, 2011
- Nasution, Manajemen Jasa Terpadu, Ghalia Indonesia, Malang, 2004
- Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005
- Notoadmodjo, Soekidjo, Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni, Renika Cipta, Jakarta, 2007
- Sinambela, Poltek Lijan, Reformasi Pelayanan Publik, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2008
- Sinambela, Poltek Lijan, Reofrmasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Sugiarto, Endar, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Sugiarto, Endar, Psikologi Pelayanan dalam Industri jasa, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1999
- Supranto, J, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Renika Cipta, Jakarta, 2007
- Waluyo, Bambang, Penelitian Hukum dalam praktek, PT Sinar Grafika, Jakarta, 2002

B. Peraturan Perundang-Undangan :

- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)
- Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072)
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431)
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 307, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5612)
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Layanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 ; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178)

C. Sumber Lainnya :

https://repository.unej.ac.id/skripsi_citra_1.pdf diakses pada tanggal 12 Desember 2021
<http://scholar.unand.ac.id/bab-1-pendahuluan.pdf> diakses pada tanggal 9 Desember 2021
<https://fh.umj.ac.id/aspek-perlindungan-hukum-dalam-pelayanan-kesehatan-dan-kedokteran> diakses pada tanggal 9 Desember 2021
<http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/BAB-II.pdf> diakses pada tanggal 13 Desember 2021
Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, “Arti Kata Sehat” <https://kbbi.web.id/sehat> diakses pada tanggal 14 Desember 2021
Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, “Arti Kata Pasien” <https://id.m.wikipedia.org/kesehatan> diakses pada tanggal 14 Desember 2021
<http://eprints.umm.ac.id/BAB-II-konsep-rumah-sakit.pdf> diakses pada tanggal 19 Desember 2021
<http://eprints.umm.ac.id/BAB-II-konsep-rumah-sakit.pdf> diakses pada tanggal 19 Desember 2021
<http://eprints.umm.ac.id/BAB-II-konsep-rumah-sakit.pdf> diakses pada tanggal 19 Desember 2021
<http://visia.info/kesehatan/pengertian-pelayanan-kesehatan> diakses pada tanggal 13 Desember 2021

Jurnal :

- Ani setianingsih, Ai Susi Susanti, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*, *Jurnal Menara Medika*, Vol. 4, No. 1, hlm 23, https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pelayan+jasa+kesehatan+antara+pasien+dan+rumah+sakit&btnG=#d+gs_qabs&t=1718984976746&u=%23p%3DyUyr-q4VKH4J diakses pada tanggal 21 Juni 2024
- Sigit Nugroho Adhi, Kori Puspita Ningsih, 2020, *Manajemen Data Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* e-ISSN 2622-7614, Vol. 3, No. 2, hlm 54, https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=standar+pelayanan+minimal#d=gs_qabs&t=1718981785215&u=%23p%3Dke3xVrvpbOOJ diakses pada tanggal 21 Juni 2024
- Abdurahman, dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpuro Pontianak)*, Fakultas Ekonomi UNTAN, Pontianak, Tahun 2016, hlm. 2
- Agung Utama, 2003, *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*, ISSN 1693-2102, Vol. 1, No. 2, hlm. 2 https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=kualitas+pelayanan+di+rumah+sakit&oq=kualitas+pelayanan+di#d=gs_qabs&t=1719137118111&u=%23p%3DgzdGjLfa4JEJ diakses pada tanggal 23 Juni 2024
- Beny Irawan, Erwin Daniel Sitanggang, 2020, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)*, *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, e-ISSN 2655-0830, Vol. 3, No. 1, hlm. 1 <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKF> diakses pada tanggal 23 Juni 2024