

Efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi terhadap Pelayanan Rawat Inap di Kabupaten Rokan Hilir

Wella Angrian Pratiwi¹, Abdul Sadad²

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

e-mail: wellaangrian856@gmail.com

Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo adalah rumah sakit daerah dengan tipe C yang memberikan pelayanan di bidang medis, salah satu pelayanannya adalah pelayanan rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Kabupaten Rokan Hilir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi belum maksimal namun dinilai sudah membaik dari sebelum sebelumnya pihak rumah sakit telah melakukan terobosan terobosan baru seperti pendaftaran online dan melakukan evaluasi setiap bulannya, diharapkan pelayanan rawat inap dapat terus meningkat sehingga mendapat kepuasan dari pasien. Faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi terhadap pelayanan rawat inap adalah kurangnya keterampilan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan rawat inap dan ketidakpahaman masyarakat terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Kata kunci: Efektivitas, Rawat Inap, Rokan Hilir

Abstract

Regional General Hospital dr. RM Pratomo is a regional hospital with type C which provides services in the medical field, one of which is inpatient services. This study aims to determine the effectiveness of the Regional General Hospital dr. RM Pratomo Bagansiapiapi for Inpatient Services in Rokan Hilir Regency. The results of this study indicate that the effectiveness of inpatient services at the Regional General Hospital dr. RM Pratomo Bagansiapiapi has not been maximized but is considered to have improved from before before the hospital has made new breakthroughs such as online registration and conducting evaluations every month, it is hoped that inpatient services can continue to improve so as to get patient satisfaction. Factors that become obstacles in implementing the effectiveness of the Regional General Hospital dr. RM Pratomo Bagansiapiapi regarding inpatient services is the lack of skills and abilities of health workers in providing inpatient services and the community's lack of understanding of the Minimum Service Standards (SPM)

Keywords : *Effectiveness, Hospitalization, Rokan Hilir*

PENDAHULUAN

Pendahuluan memuat tentang latar belakang, landasan teori, masalah, rencana pemecahan masalah dan tujuan penelitian. Pendahuluan ditulis menggunakan huruf Arial, ukuran 11 dan spasi 1 dan fist line 1.15 cm.

Teks diketik di dalam sebuah luasan print dengan margin 2 cm dari atas, 2 cm dari bawah, dari kiri dan kanan kertas. Margin dibuat 2,5 cm. Ukuran paper A4, lebar 8,27 inch,

tinggi 11,69 inch. Layout: Teks tidak perlu diberi nomor halaman. Isi artikel diketik dalam format satu kolom dan 1 spasi paragraf.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi ialah rumah sakit dengan tipe C. berdasarkan peran, tugas serta tanggung jawab ini dilaksanakan oleh rumah sakit umum daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi, penyedia utama layanan kesehatan masyarakat. Sehingga kami membutuhkan tenaga profesional di bidangnya masing-masing. Semua pihak yang terlibat berusaha mengimplementasikan rumah sakit umum daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi secara fungsional membagi tugas kerja sesuai dengan kegiatan unit kerja, namun yang sering dan saat ini banyak ditemukan permasalahan pada fasilitas yaitu pemberian pelayanan yang kurang berkualitas kepada masyarakat serta dinilai belum optimal, hal ini sering terjadi. dan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas pegawai di Rumah Sakit Umum dr. RM Pratomo Bagansiapiapi

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang tergolong banyak daftar kunjungannya dibandingkan dengan pelayanan yang lainnya. Oleh karena itu pelayanan rawat inap juga lebih intensif terhadap pasien dikarenakan berhubungan langsung antara tenaga kesehatan terhadap pasien.

Pada penelitian fokus penelitian peneliti pada efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi terhadap pelayanan rawat inap dikarenakan beberapa fenomena muncul seperti: Kurangnya ketrampilan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya dan Kurangnya sarana prasarana kelengkapan pelayanan

Sebagai institusi publik dalam hal pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi terus berbenah menuju kearah yang lebih baik agar pelayanan kesehatan kepada masyarakat semakin berkualitas. Kurang Primanya pelayanan baik itu dari sikap maupun kinerja tenaga kesehatan, dan kurang disiplinnya tenaga kesehatan serta banyaknya keluhan dari masyarakat menjadi permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi. penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Kabupaten Rokan Hilir dan Untuk mengidentifikasi faktor penghambat Efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Kabupaten Rokan Hilir

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian *Kualitatif* dengan pendekatan *Deskriptif*. Alasan utama peneliti memilih metode penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan pendekatan ini diharapkan peneliti mampu menggambarkan secara lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan rawat inap yang benar benar terjadi secara nyata di lapangan. Dari kondisi riil di lapangan tersebut kemudian di dapatkan kesimpulan yang diharapkan dapat menguji serta mengembangkan teori yang sudah ada.

penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Protomo Bagan Siapi-Api. Yang terletak di jalan Pahlawan No.13 Bagansiapiapi, kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau. Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Protomo Bagansiapiapi tergolong tidak jauh dari domisili sehingga memudahkan penulis untuk melakukan penelitian dan mengurangi budget yang berlebihan, selain itu Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Protomo Bagansiapiapi tergolong responsif terhadap peneliti yang berkenan meneliti disana karena dapat dijadikan acuan sebagai pembedahan Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Protomo Bagansiapiapi itu sendiri.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta melakukan Analisis data dengan 4 tahapan yaitu: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas menunjukkan suatu keadaan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat di capai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Media pembelajaran bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kriteria, diantaranya mampu memberikan pengaruh, perubahan atau dapat membawa hasil. Ketika kita merumuskan tujuan intruksional, maka efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai. Semakin banyak tujuan tercapai, maka semakin efektif pula media pembelajaran tersebut. Pelayanan rawat inap merupakan salah satu peayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi yang tergolong banyak pasiennya. Untuk itu, peneliti ingin mengetahui efektivitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 5 kriteria dalam pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Steers yaitu :

1. Produktifitas
2. Kemampuan Adaptasi Kerja
3. Kepuasan Kerja
4. Kemampuan Berlaba
5. Pemanfaatan Sumber Daya

Untuk dapat mengkaji dan membahas 5 kriteria tersebut dalam proses untuk mencapai efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi terhadap pelayanan rawat inap di Kabupaten Rokan Hilir penulis menggali informasi dalam melakukan penelitian ini menggunakan teknik wawancara langsung kepada informan terkait, berikut wawancara yang penulis telah laksanakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi terhadap pelayanan rawat inap di Kabupaten Rokan Hilir.

1. Produktifitas

Indikator yang pertama dalam pengukuran efektivitas menurut steers adalah produktifitas. Produktifitas maksudnya suatu kemampuan dalam memanfaatkan sumber-sumber yang ada didalam sebuah organisasi atau instansi menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu adapun hasilnya ialah Produktifitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun penerima pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi dinilai sudah membaik namun belum maksimal. Hal ini tentunya sudah adanya peningkatan dengan adanya trobosan trobosan baru, pelayanan yang sigap dan tepat waktu diharapkan pelayanan rawat inap dapat terus meningkat sehingga mendapat kepuasan dari pasien.

2. Kemampuan Adaptasi Kerja

Indikator yang kedua adalah Kemampuan Adaptasi kerja, Kemampuan adaptasi kerja merupakan kemampuan untuk merespond perubahn dan bisa menyelesaikan dengan baik dalam dunia kerja. Dalam dunia kerja ada perubahan yang cukup dinamis, entah dari perubahan struktur organisasi, perubahan lingkungan, perubahan tanggung jawab, perubahan tugas dan jobdesk juga lainnya. Untuk indikator ini peneliti melihat dari segi keluwesan dan adaptasi diri.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, terhadap indikator kemampuan kerja dapat disimpulkan bahwa Tenaga kesehata mampu beradaptasi dengan pekerjaannya, baik dari segi sesame tenaga kesehatan mapun lingkungan pekerjaan. Alasannya berdasarkan observasi peneliti melihat secara langsung bagaimana komunikasi yang terjadi antara tenaga kesehatan. Yang diharapkan ini dapat terus berjalan sehingga tidak munculnya konflik yang nantinya dapat mempengaruhi pemberian pelayanan terrhadap pasien

3. Kepuasan Kerja

Indikator ketitiga adalah kepuasan kerja, merupakan kondisi positif yang dirasakan oleh seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan kondisi bekerja secara positif

maka dalam hal ini tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur. Untuk mengukur kepuasan itu maka dapat dilihat dari keberhasilan pencapaian kepuasan pelayanan rawat inap yang telah di berikan.

Dari Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap informannya terhadap indikator kepuasan kerja, yang dilihat dari 2 sisi baik itu *stakeholder* maupun penerima pelayanan dapat disimpulkan bahwasanya Pasien selaku penerima pelayanan belum begitu puas akan pelayanan yang diberikan, jika di persetasekan tidak sampai di titik $\geq 90\%$ yang berlaku di Standar Pelayanan Minimum (SPM) diharapkan kedepannya akan ada trobosan baru guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

4. Kemampuan Berlaba

Indikator keempat adalah kemampuan berlaba, suatu kondisi dimana tenaga kesehatan mampu memaksimalkan produktifitas kerja, kemampuan menyesuaikan diri dan kepuasan kerja yang tinggi sehingga terlihat hasil kerjanya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan dapat disimpulkan Pihak Rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang maksimal, memaksimalkan perannya selaku tenaga kesehatan dengan cara berkomunikasi dengan sopan dan santun dan peneliti juga melihat secara langsung bagaimana dokter maupun perawat memberi pelayanan kepada pasien, namun diharapkan harus ada peningkatan pelayanan terus nya, melalui evaluasi yang dilakukan setiap bulannya.

5. Pemanfaatan Sumber Daya

Indikator kelima adalah pemanfaatan sumber daya manusia, pemanfaatan sumber daya mencakup tiga bidang yang saling berhubungan yaitu: kemampuan mengintegrasikan berbagai sub system sehingga mampu mengkoordinasikan yang tepat dan mengarah pada tujuan organisasi dengan efektif. Penetapan dan pemeliharaan pedoman pedoman kebijakan yang mendukung peningkatan efektivitas kerja. penelaahan organisasi itu sendiri dengan mengadakan umpan balik dan pengendalian. Ketiga bidang tersebut tidak dapat terpisah satu dengan lainnya, yang harus dijalankan seiringan sehingga pada akhirnya akan mencapai efektifitas kerja yang di harapkan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwasanya Pemanfaatan sumber daya Khususnya sumber daya manusia yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi sudah maksimal dengan syarat sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) dan tidak ada Kriteria Khusus dan diharapkan sumber daya yang terpilih dapat mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pasien merasa puas dan menjadi rumah sakit yang lebih tinggi tipe nya dari saat ini.

Setiap melaksanakan pelayanan pastinya ada hambatan-hambatan yang dirasakan dalam proses pelaksanaannya. Begitu juga dengan Efektivitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi Dalam memberikan pelayanan rumah sakit telah memanfaatkan sumber daya manusia yang berkompeten yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Namun masih ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam efektivitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi.

Adapun faktor penghambat efektivitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi ialah sebagai berikut :

1. Kurangnya keterampilan dan kemampuan tenaga kesehatan
2. Ketidakpemahaman masyarakat terhadap *Standar Pelayanan Minimal* (SPM)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Efektivitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi, serta faktor penghambat yang mempengaruhi pemberian pelayanan rawat inap tersebut, maka dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi adalah rumah sakit daerah dengan tipe C yang memberikan pelayanan di bidang medis, salah satu pelayanannya adalah pelayanan rawat inap. Efektivitas pemberian pelayanan rawat inap belum maksimal. Sesuai dengan analisis menggunakan lima indikator yaitu, produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan berlabar, pemanfaatan sumber daya. Dari ke lima indikator hampir semua indikator dinilai belum maksimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi dinilai belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap pasien khususnya pasien rawat inap.

Faktor penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi adalah kurangnya keterampilan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan rawat inap dan ketidakpahaman masyarakat terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) kerap menjadi permasalahan yang antarnya, untuk saat ini pihak rumah sakit terus mengevaluasi agar tenaga kesehatan dapat lebih responsive terhadap pasien dan memberikan pelayanan yang maksimal.

Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait Efektivitas Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM Pratomo Bagansiapiapi Pelayanan Rawat Inap di Kabupaten Rokan Hilir, penulis mencoba memberikan saran serta harapan yang dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rawat inap :

Sebaiknya pihak rumah sakit harus lebih intensif lagi melakukan evaluasi disetiap bulannya dan memerikan efek jera terhadap oknum tenaga kesehatan yang kerap kali memberikan pelayanan yang kurang maksimal dengan memberikan denda.

Sebaiknya pihak rumah sakit Memperkenalkan atau atau mengsosialisasikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kepada masyarakat agar masyarakat juga paham akan hal ini dan tidak tersesat tidak sabar terhadap pelayanan yang di berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, SI, Arso, SP, & Wigati, PA (2015). *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip), 3 (1), 103 – 111.
- Botutihe, N. (2017). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo*. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(1), 1-12.
- HARTIKA, SD, Mahmud, SF, & Arif, M. (2016). *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rm. Pratomo Bagansiapiapi Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan* (Disertasi Doktor, Sekolah Tinggi Teknologi Dumai).
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31.
- Lijan, Poltsk Sinambela.(2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Prakoso, S. B. (2015). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang*. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), 73-81.
- Reza, J. A. (2019). *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu (studi Pelayanan Pada Rawat Inap)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Shadri, N. (2012). *Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu* (Disertasi Doktor, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta CV.
- Tangkilisan, S. (2005). *Manajemen Publik*, Jakarta : Gramedia Widayarsana.

- Tumiwa, R., Pangemanan, S., & Sondakh, E. (2018). *Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga. Jurnal eksekutif*, 1(1).
- Yusuf, A, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Grup