

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KOTA KUPANG
(DESKRIPSI TERMINOLOGI PELAYANAN KESEHATAN
BERBASIS SARANA,SDM, DAN FASILITAS
DI RSUD KOTA KUPANG) 2014**

**QUALITY OF HEALTH CARE IN THE CITY HOSPITAL OF KUPANG
(DESCRIPTION OF HEALTH CARE TERMS BASED FACILITIES, HR,
AND FACILITIES IN THE CITY HOSPITAL OF KUPANG) IN 2014**

Pius Weraman¹, Apris Adoe²

Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Kupang
Jl. Timor Raya 124, Kel. Pasir Panjang - Kota Kupang
Email : balitbangkotakupang@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan (Rumah Sakit) masih memiliki kesempatan yang luas untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya dana atau modal secara ekonomis dan efektif. Memperbaiki kualitas pelayanan memang bukan sekedar masalah teknis dan tugas dari Rumah Sakit saja, melainkan juga menjadi tugas kita bersama sebagai masyarakat, diharapkan dengan adanya kerja sama yang baik dapat dijadikan sebagai modal utama demi terciptanya suatu lembaga pemerintah yang good public and corporate governance. Tujuan Untuk mengetahui Pelayanan Rumah Sakit berbasis kepuasan pelanggan tentang layanan teknis medis dan layanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kupang. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memaparkan berbagai peristiwa urgen yang terjadi pada masa kini. Dengan pendekatan *cross sectional* yang merupakan pendekatan dimana pengukuran atau pengamatan dilakukan pada saat bersamaan. Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi yang telah ditentukan yang sesuai dengan criteria inklusi, yaitu; Klien RSUD Kota Kupang, Petugas pemberi layanan di rumah sakit. Analisis data dengan menggunakan tabel distribusi frekwensi. Hasil yang diperoleh adalah adanya berbagai kekurangan di rumah sakit dari berbagai asepek terutama sarana-prasarana maupun sumber daya manusia. Maka dapat direkomendasikan bahwa perlu pengadaan sarana prasarana dan perlatan yang mendukung pelayanan di rumah sakit kota Kupang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

ABSTRACT

Implementation of Hospital services still have opportunities to improve the quality of service and take advantage of its resources, both human resources and financial resources, or capital economically and effectively. To improve the quality of service is not just a technical problem and the task of the hospital, but also our duty as a community, hopefully with the good cooperation, the services of the institution will be better. The purpose of this research is to find out the customer satisfaction, related to the medical technical services, and administrative services at the General Hospital of the city of Kupang. This type of research is descriptive research, which aims to describe or explain the events that occurred urgent nowadays. With cross sectional approach, which is an approach where the measurements or observations were made at the same time. Samples in this study is a part of the population which have been determined in accordance with the inclusion criteria, i.e. Clients Kupang City Hospital, concierge service providers in the hospital. Frequency distribution table is used for data analysis. The results obtained are the various deficiencies in the hospital from various aspects, especially the infrastructure and human resources. Thus, it can be recommended that the provision of infrastructure and equipment are needed to support the services in Kupang city hospital.

Keywords: Quality of Hospital Services

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sejalan dengan program tersebut, sebenarnya banyak pula tuntutan dan harapan dari masyarakat untuk segera terciptanya suatu lembaga pemerintah yang benar-benar kredible dan berfungsi secara optimal, akan tetapi hal tersebut belum dapat sepenuhnya diwujudkan karena kita bersama tahu semuanya butuh proses dan dana yang tidak sedikit. Program-program yang telah ditetapkan oleh pemerintah, juga mulai berlaku pada semua lembaga pemerintah tidak terkecuali Rumah Sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan, kepatuhan masyarakat terhadap pelayanan. Keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Rumah Sakit sebagai lembaga yang mempunyai tujuan sosial dapat digolongkan sebagai organisasi nirlaba. Sebagai organisasi nirlaba Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan semua sumber daya yang dimilikinya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pencapaian laba bukanlah tujuan utama dari Rumah Sakit, tetapi bukan berarti Rumah Sakit mengharapkan kerugian. Terlebih lagi Rumah Sakit setidaknya-tidaknya akan mengharapkan investasi yang telah dikeluarkannya.

Penyelenggaraan pelayanan (Rumah Sakit) masih memiliki kesempatan yang luas untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya dana atau modal secara ekonomis dan efektif. Memperbaiki kualitas pelayanan memang bukan sekedar masalah teknis dan tugas dari Rumah Sakit saja, melainkan juga menjadi tugas bersama sebagai masyarakat, diharapkan dengan adanya kerja sama yang baik dapat dijadikan sebagai modal utama demi terciptanya suatu lembaga pemerintah yang good public and corporate governance. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, ini merupakan tujuan bagi instansi bidang pelayanan di Rumah Sakit. Namun seiring dengan perkembangan permintaan pelayanan Rumah Sakit, mengakibatkan masyarakat juga semakin kritis membandingkan kualitas layanan khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang. Walaupun masing-masing Rumah Sakit secara umum memiliki aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, namun masing-masing Rumah Sakit harus memperhatikan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pasien harus tetap dilakukan agar memperoleh citra yang baik dimata masyarakat, jangan sampai pasien enggan datang karena merasa tidak puas. Hendaknya disadari oleh pengelola instansi pemerintah bidang

pelayanan, khususnya pelayanan pasien pada Rumah Sakit, bahwa pada akhirnya kualitas terletak pada pelanggan yaitu pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui hasil wawancara dan kuesioner maka didapatkan data bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas belum optimal yang berakibat terhadap lamanya pelayanan administrasi sehingga penanganan secara medis menjadi lambat. Adapun observasi terhadap layanan yang dilakukan oleh petugas rumah sakit masih menggunakan sarana prasarana yang terbatas sehingga ada beberapa kasus yang beresiko kematian harus dirujuk ke rumah sakit lain dalam Kota Kupang. Sampai saat ini jumlah pasien yang berkunjung ke RSUD Kota Kupang masih terbatas dikarenakan banyak rumah sakit swasta maupun pemerintah di Kota Kupang yang memiliki fasilitas yang cukup dari pada pelayanan di RSUD Kota Kupang. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. RSUD adalah rumah sakit milik Pemerintah dan menjadi sumber rujukan bagi kab/kota yang lain, tentunya biaya operasional didukung sepenuhnya oleh anggaran Pemerintah melalui dukungan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Provinsi, Kabupaten dan Kota. Pernyataan tersebut sebagai sebuah alasan sehingga tenaga pemberi pelayanan cenderung mengabaikan pelayanan prima sesuai harapan pasien yang mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pasien. Keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan (biaya, sistem asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan dan lain-lain).

Pelayanan rumah sakit pemerintah juga mempunyai peran aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Oleh karena itu Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti akan melakukan penelitian tentang “Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang.”

Bahwa Tujuan Umum Untuk mengetahui Pelayanan Rumah Sakit berbasis kepuasan pelanggan tentang layanan teknis medis dan layanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kupang. Tujuan Khusus 1) Mengidentifikasi kinerja petugas administrasi dan medis RSUD Kota Kupang dalam memberikan pelayanan dan penanganan kepada pasien 2) Mengidentifikasi prosedur pelayanan dan penanganan baik itu kecepatan, ketepatan dan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan dan penanganan di RSUD Kota Kupang 3) Mengidentifikasi Kualitas pelayanan dan penanganan kepada masyarakat yang berobat pada RSUD Kota Kupang. 4) Mengidentifikasi sarana prasarana yang dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. 5) Mengidentifikasi kepuasan layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. 6) Mengidentifikasi pembiayaan untuk pengelolaan rumah sakit. 7) Menganalisis kepatuhan klien terhadap pelayanan yang diberikan

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memaparkan berbagai peristiwa urgen yang terjadi pada masa

kini. Dengan pendekatan *cross sectional* yang merupakan pendekatan dimana pengukuran atau pengamatan dilakukan pada saat bersamaan (sekali waktu) (Hidayat, 2003: 28).Populasi target dalam penelitian ini adalah semua klien dan petugas pemberi layanan di RSUD Kota Kupang. Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi yang telah ditentukan yang sesuai dengan criteria inklusi, yaitu 1) Klien RSUD Kota Kupang 2) Petugas pemberi layanan di rumah sakit. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan cara *Nonprobability sampling* dengan metode sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu suatu teknik penetapan sample dengan cara memilih sample diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/masalah dalam penelitian) sehingga sample tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya. Pengumpulan data merupakan kegiatan penelitian untuk melakukan pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian. Sebelum melakukan pengumpulan data sebaiknya dilihat alat ukur pengumpulan data tersebut agar dapat memperkuat hasil penelitian. Analisis data adalah kegiatan dalam penelitian dengan melakukan analisis data yang meliputi persiapan, tabulasi, dan aplikasi data . Perhitungan prosentase tentang kajian pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum daerah kota Kupang.

$$\% = \frac{n}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

% : Prosentase

n : jumlah jawaban YA yang diperoleh responden

N : jumlah total jawaban YA

Jika jawaban ya $\geq 50\%$ berarti kajian pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum daerah kota Kupang baik

Jika jawaban tidak $\leq 50\%$ berarti kajian pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum daerah kota Kupang kurang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kupang beralamat di Jl. Timor Raya No. 19 Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Pada awalnya rumah sakit ini merupakan Puskesmas pasir Panjang yang kemudian pada kepemimpinan Walikota Kupang, S.K. Lerik (Alm) mulai merintis untuk di ubah menjadi rumah sakit. Harapan dan cita-cita tersebut menjadi bagian perjuangan secara terus-menerus dan hal tersebut baru terwujud yang ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kupang pada tanggal 20 Agustus 2008.

Pembentukan RSUD Kota Kupang sebagai salah satu lembaga teknis daerah, sesegera mungkin perlu diikuti dengan pengisian/penempatan pegawai, terutama jabatan-jabatan struktural guna mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional RSUD Kota Kupang. Maka, pada tanggal 3 Maret 2009, ditetapkannya SK Walikota Kupang Nomor : BKD. 821/198/D/III/2009 tentang

pengangkatan Pegawai Negeri Sipil an. dr. Frans C. Homalessy, Sp.An sebagai Direktur RSUD Kota Kupang untuk pertama kalinya dan selanjutnya secara bertahap dilakukan pengisian lowongan jabatan struktural dan staf pada RSUD Kota Kupang.

Berdasarkan ijin penyelenggaraan oleh Walikota Kupang dengan Nomor : 440.442/777/DINKES/V/2010 Tanggal 3 Mei 2010 sebagai persyaratan untuk memperoleh ijin operasional/ijin penyelenggaraan sebagai salah satu syarat untuk proses pengurusan penentuan kelas dan nomor registrasi Rumah Sakit, maka dikeluarkannya ijin dari Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik dengan Nomor : IR.02.01/I.1/5260/2010 dengan menerbitkan Surat Keterangan Nomor Kode RSUD Kota Kupang dengan Nomor : 53 03 0 13 Tanggal 29 Oktober 2010. Selanjutnya pada tanggal 1 Agustus 2010 dilaksanakan Launching RSUD Kota Kupang sebagai tanda dilakukannya langkah-langkah persiapan untuk dimulai/dibukanya pelayanan secara resmi kepada masyarakat. Pada tanggal 29 September 2010, RSUD Kota Kupang secara resmi dibuka untuk masyarakat Kota Kupang dan sekitarnya.

Pelayanan medis di RSUD Kota Kupang meliputi Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, Gawat Darurat, Pelayanan Kamar Operasi (Bedah Sentral), Instalasi Intensif Care Unit (ICU), Pelayanan Endoskopi, Pelayanan Hemodialisa, Pelayanan Klinik Tumbuh Kembang, Pelayanan Klinik TB DOTS, Pelayanan Klinik Edukasi Diabetes Mellitus, dan Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan, Radiologi, Laboratorium, Fisioterapi, IPSRS, Farmasi, Gizi, Sanitasi dan Bank Darah.

Tahun 2013 Pelayanan RSUD Kota Kupang, Pelayanan dan penanganan pasien sebanyak 33609 pasien dan terbanyak pada UGD sebanyak 10710. Tenaga medis yang bertugas berjumlah 200 orang.

Gambaran Umum Karakteristik Responden

1. sponden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1. Data selengkapnya dapat dapat Tabel IV.3.

Tabel V.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2014

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		N	%
1	Tidak Sekolah	7	7
2	SD	18	18
3	SMP	24	24
4	SMA	43	43
5	Diploma	3	3
6	S1	3	3
7	S2/S3	1	1
Total		100	100

Berdasarkan Tabel IV.3 dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden terbanyak adalah tingkat pendidikan tamat SMA dengan jumlah 43 responden (43%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah S2/S3 yang berjumlah 1 responden (1%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden Berjenis Kelamin Laki-laki. Data selengkapnya dapat dapat Tabel IV.4.

Tabel V.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 2014

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		N	%
1	Laki-laki	42	42
2	Perempuan	58	58
Total		100	100

Berdasarkan Tabel IV.4 dapat diketahui bahwa Jenis Kelamin, jumlah responden terbanyak yang datang untuk, mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang adalah Perempuan dengan jumlah 58 responden (58%), sedangkan jumlah responden laki-laki adalah berjumlah 42 responden (42%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan jenis pekerjaan bervariasi yang paling banyak adalah wiraswasta, selengkapnya dalam Tabel IV.5.

Tabel V.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2014

No	Jenis Penyakit	Jumlah	
		N	%
1	Pensiunan	6	2,94
2	PNS	16	2,94
3	Wiraswasta	1	2,94
4	Pegawai Swasta	5	2,94
5	Petani	48	8,82
6	Mahasiswa	11	2,94
7	Portir	2	8,82
8	Nelayan	8	5,88
9	Peternak	2	5,88
10	Pendeta	0	0
11	Tidak Bekerja	1	2,94
Total		100	100

Tabel IV.5 menunjukkan bahwa jenis pekerjaan yang paling banyak adalah petani dengan jumlah 48 responden (48%), sedangkan jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah tidak bekerja dan wiraswasta dengan jumlah masing-masing 1 responden (1%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepemilikan Rumah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan status kepemilikan rumah bervariasi yang paling banyak adalah rumah sendiri, selengkapnya dalam Tabel IV.6.

Tabel V.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Kepemilikan Rumah Tahun 2014

No	Status Kepemilikan Rumah	Jumlah	
		N	%
1	Kontrak	26	26
2	Milik Sendiri	74	74
3	Rumah Dinas	0	0
Total		100	100

Tabel IV.3 menunjukkan bahwa Status Kepemilikan Rumah yang paling banyak adalah milik sendiri dengan jumlah 74 responden (74%), sedangkan yang kontrak 26 responden (26%).

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penyakit yang Diderita.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 34 responden adalah pasien yang tidak menderita hiperplasia prostat. Selengkapnya mengenai jenis-jenis penyakit yang diderita kelompok kontrol dalam Tabel IV.7.

Tabel V.7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Penyakit RSUD Kota Kupang

No	Jenis Penyakit	Jumlah	
		N	%
1	Penyakit Dalam	14	2,94
2	Bedah	1	2,94
3	Kesehatan Anak	42	2,94
4	Obstetrik & Ginekologi	0	
5	Keluarga Berencana	9	8,82
6	Saraf	0	
7	Jiwa	0	
8	Jantung	0	
9	Nifas	8	5,88
10	THT	6	2,94
11	Mata	1	2,94

12	UGD	1	2,94
13	VK	1	5,88
14	Rogtgent	1	2,94
18	Kulit & Kelamin	3	2,94
19	Gigi & Mulut	13	2,94
Total		100	100

Berdasarkan Tabel IV.7 dapat diketahui bahwa penyakit yang paling banyak diderita adalah kesehatan anak yakni 42 responden (42).

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Membayar.

Responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan beberapa cara dalam proses pembayaran administrasi serta biaya pelayanan selama pengobatan di RSUD Kota Kupang. Selengkapnya mengenai jenis – jenis pembayaran dapat dilihat dalam Tabel IV.8.

Tabel V.8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Cara Membayar

No	Jenis Penyakit	Jumlah	
		N	%
1	Umum	4	2,94
2	Askes	30	2,94
3	JMKSDA	22	2,94
4	JMKSMS	40	40
5	JMPERSL	0	0
6	JMKESDA PROP	4	4
Total		100	100

Dari Tabel IV.8 cara dalam proses pembayaran administrasi serta biaya pelayanan selama pengobatan di RSUD Kota Kupang, dimana untuk kunjungan tertinggi adalah pasien Jamkesmas sebanyak 40 pasien dan terendah pasien jampersal sebanyak 0 pasien.

7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Rujukan.

Berdasarkan Rujukan terhadap Responden selama di RSUD Kota Kupang berasal dari hampir semua puskesmas yang ada di wilayah kota Kupang. Selengkapnya rujukan responden ke RSUD Kota Kupang dapat dilihat pada Tabel IV.9.

Tabel V.9 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Rujukan pada di RSUD Kota Kupang

No	Jenis Penyakit	Jumlah	
		N	%
1	Diterima dari puskesmas	33	33
2	Diterima dari fasilitas kesehatan lain	0	0
3	Diterima dari Rumah sakit lain	0	0
4	Dikembalikan ke puskesmas	0	0
5	Dikembalikan ke rumah sakit asal	0	0
6	Dikembalikan ke fasilitas kesehatan lain	0	0
7	Datang sendiri	67	67
8	Diterima kembali	0	0
Total		100	100

Dari tabel V.9. Jenis pelayanan Rujukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang terbanyak adalah datang sendiri berjumlah 67 responden (67%).

PEMBAHASAN

Pelayanan medis di RSUD Kota Kupang meliputi Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, Gawat Darurat, Pelayanan Kamar Operasi (Bedah Sentral), Instalasi Intensif Care Unit (ICU), Pelayanan Endoskopi, Pelayanan Hemodialisa, Pelayanan Klinik Tumbuh Kembang, Pelayanan Klinik TB DOTS, Pelayanan Klinik Edukasi Diabetes Mellitus, dan Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan, Radiologi, Laboratorium, Fisioterapi, IPSRS, Farmasi, Gizi, Sanitasi dan Bank Darah. Tahun 2013 Pelayanan RSUD Kota Kupang, Pelayanan dan penanganan pasien sebanyak 33609 pasien dan terbanyak pada UGD sebanyak 10710. Tenaga medis yang bertugas berjumlah 200 orang. Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 07 Tahun 2008 terdiri dari : Unsur Direktur, Unsur Pembantu Pimpinan adalah Kepala Bagian Tata Usaha yang membawahi : Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi & Pelaporan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Perlengkap sedangkan Unsur Pelaksana adalah Kepala Bidang .

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi meliputi; *tangible, Reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Kotler, 2003). Hal ini didukung oleh peneliti Shirley (2012) tentang tingkat kepuasan pasien di bangsal ortopedi dengan kepedulian perawat di Rumah Sakit Universitas Sains Malaysia didapatkan 82,7% merasa puas dengan pelayanan perawat seperti menghargai pasien, tenang, lemah lembut, perhatian, kasih sayang dan empati. Selain itu penelitian beberapa rumah sakit Indonesia terkait kepuasan pasien rawat inap antara lain oleh Mustofa (2008) tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Temanggung, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Potter dkk (2009), bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi, yang lembut dan kasih sayang perawat –klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman, dan stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku *caring* terhadap pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Husein (2006) didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan bahwa tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama malam hari. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa responden dalam penelitian ini tidak hanya berasal dari sekitar rumah sakit RSUD Kota Kupang saja, namun juga terdapat responden yang berasal dari kelurahan-

kelurahan yang cukup jauh seperti Naioni dan alak. Berdasarkan Tabel IV.2 diketahui bahwa Kelurahan Tempat Tinggal responden., asal responden terbanyak berasal dari kelurahan Pasir Panjang yaitu dengan jumlah responden 8 responden (8 %), sedangkan responden yang tersisa berasal dari berbagai kelurahan yang berada dalam wilayah Kota Kupang.

Data hasil penelitian yang terlihat pada Tabel IV.3 diketahui bahwa tingkat pendidikan, jumlah responden terbanyak adalah tingkat pendidikan tamat SMA dengan jumlah 43 responden (43%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah S2/S3 yang berjumlah 1 responden (1%).

Berdasarkan Tabel IV.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak yang datang mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang adalah Perempuan dengan jumlah 58 responden (58%), sedangkan jumlah responden laki-laki adalah berjumlah 42 responden (42%).

Tabel IV.5 menunjukkan bahwa jenis pekerjaan yang paling banyak adalah petani dengan jumlah 48 responden (48%), sedangkan jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah tidak bekerja dan wiraswasta dengan jumlah masing - masing 1 responden (1%).

Tabel status kepemilikan rumah menunjukkan bahwa Status Kepemilikan Rumah yang paling banyak adalah milik sendiri dengan jumlah 74 responden (74%), sedangkan yang kontrak 26 responden (26%).

Sesuai karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penyakit yang diderita dapat diketahui bahwa penyakit yang paling banyak diderita adalah kesehatan anak yakni 42 responden

Tabel IV.8 cara dalam proses pembayaran administrasi serta biaya pelayanan selama pengobatan di RSUD Kota Kupang, dimana untuk kunjungan tertinggi adalah pasien Jamkesmas sebanyak 40 pasien dan terendah pasien jampersal sebanyak 0 pasien. Berdasarkan Rujukan terhadap Responden selama di RSUD Kota Kupang berasal dari hampir semua puskesmas yang ada di wilayah kota Kupang. Jenis pelayanan Rujukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang terbanyak adalah datang sendiri berjumlah 67 responden (67%).

Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas Kesehatan di RSUD Kota Kupang sesuai hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai ketersediaan peralatan dan fasilitas kesehatan di RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Sesuai deskripsi data menunjukkan bahwa responden yang menjawab ketersediaan peralatan dan fasilitas kesehatan di RSUD kota Kupang tidak baik sebanyak 4 orang (4%) responden, 25 (25%) responden menjawab Kurang Baik, 47 responden (47%) menjawab Baik dan 24 responden (24%) menjawab sangat baik. Kondisi Fisik Bangunan, Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan di Lingkungan RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai kondisi fisik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan selama berada di RSUD Kota Kupang menunjukkan hasil yang cukup merata dalam menjawab. Hasil deskripsi data menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di lingkungan RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang (3%), yang menjawab tidak baik sebanyak 6 orang (6%), yang menjawab kurang baik

30 orang (30%), sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 36 orang (36%) dan 25 orang (25%). Jadi proporsi terbanyak menjawab dengan kategori negative adalah tidak atau kurang baik berjumlah 39 orang (39%) artinya dari jawaban ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu dibenahi dari aspek pelayanan.

Berdasarkan Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di Lingkungan RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis selama berada di RSUD Kota Kupang menunjukkan jawaban yang cukup merata. Hasil analisis data menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang (5%), yang menjawab kurang baik sebanyak 15 orang (15%), yang menjawab baik 30 orang (30%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 31 orang (31%). Hal ini berarti pelayanan medis dan paramedis selama pasien berada di ruang rawat sangat baik.

Penampilan Dokter dan Perawat di Lingkungan RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Penampilan Dokter dan Perawat selama mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang bervariasi. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel IV.13.

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat kurang baik Penampilan Dokter dan Perawat di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab baik sebanyak 48 orang, dan yang menjawab sangat baik sebanyak 25 orang. Jawaban dari responden lebih banyak baik tetapi jawaban tersebut belum merupakan satu-satunya bahan justifikasi karena masih banyak faktor lain yang berpengaruh terhadap suatu pelayanan kesehatan.

Ketersediaan Fasilitas Pendukung di Lingkungan RSUD Kota Kupang bahwa dari 100 responden yang diminta pendapat maka dapat dianalisis bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik Ketersediaan Fasilitas Pendukung di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang (2%), yang menjawab tidak baik sebanyak 5 orang (5%), yang menjawab kurang baik 24 orang (24%), sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 47 orang (47%) dan 22 orang (22%). Sebagian dari responden masih menjawab sangat kurang dan kurang baik artinya rumah sakit harus membenahi diri dalam ketersediaan fasilitas pelayanan.

Aspek Ketersediaan Air Bersih di Lingkungan RSUD Kota Kupang sesuai hasil pengolahan data terhadap 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai ketersediaan air bersih selama mendapatkan pelayanan menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 1 orang (1%), yang menjawab tidak baik sebanyak 9 orang (9%), yang menjawab kurang baik 21 orang (21%), sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 52 orang (52%) dan 17 orang (17%). Masih terdapat sebagian responden menjawab bahwa ketersediaan sarana air bersih kurang dan sangat kurang berarti perlu pembenahan lebih lanjut.

Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang dari hasil kajian menunjukkan 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang menunjukkan kurang baik Kemampuan Perawat dalam memberikan pelayanan 10

orang (10%) , sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 48 orang (48%) dan 42 orang (42%). Kemampuan Dokter dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Dokter ternyata responden yang menjawab tidak baik kemampuan Dokter dalam memberikan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 1 orang (1%), yang menjawab kurang baik 9 orang (9%), sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 55 orang (55%) dan 35 orang (35%).

Ketepatan waktu dokter dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa 100 orang responden; yang menjawab tidak baik ketepatan waktu dokter dalam bekerja di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab kurang baik 14 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 45 orang dan 36 orang.

Ketepatan waktu Perawat dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya bahwa responden yang menjawab tidak baik Ketepatan waktu Perawat dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang sebanyak 4 orang (4%), yang menjawab kurang baik 13 orang (13%), sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 55 orang (55%) dan 28 orang (28%).

Kegiatan pengurusan administrasi di RSUD Kota Kupang dari 100 responden yang diminta pendapatnya ternyata responden yang menjawab tidak baik pengurusan administrasi di RSUD Kota Kupang sebanyak 11 orang (11%), yang menjawab kurang baik 9 orang (9%), sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 62 orang (62%) dan 18 orang (18%).

Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien di RSUD Kota Kupang dari 100 responden yang menjawab tidak baik Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang, yang menjawab kurang baik 12 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 51 orang dan 35 orang.

Kecekatan perawat dalam membantu pasien di RSUD kota kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya ternyata bahwa responden yang menjawab tidak baik kecekatan perawat dalam membantu pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang, yang menjawab kurang baik 15 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 50 orang dan 32 orang.

Transparansi Biaya di RSUD Kota Kupang Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Transparansi ternyata responden yang menjawab sangat tidak baik Transparansi Biaya di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang, yang menjawab kurang baik 12 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 60 orang dan 21 orang.

Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan di RSUD Kota Kupang bahwa 100 responden yang diminta pendapatnya ternyata yang menjawab tidak baik Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang, yang menjawab kurang baik

11 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 60 orang dan 27 orang.

Kesopanan dan keramahan dokter di RSUD kota Kupang bahwa responden yang menjawab kurang baik Kesopanan dan Keramahan Dokter di RSUD Kota Kupang sebanyak 6 orang, yang menjawab baik sebanyak 47 orang, dan yang menjawab sangat baik sebanyak 47 orang.

Kemampuan perawat dalam memberikan perawatan di RSUD kota Kupang responden yang menjawab tidak baik Kemampuan Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab kurang baik 11 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 55 orang dan 31 orang.

Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien di RSUD Kota Kupang sesuai pengolahan data menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab kurang baik 3 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 44 orang dan 50 orang.

Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan di RSUD Kota Kupang dari 100 orang menunjukkan bahwa responden yang menjawab kurang baik Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 16 orang, yang menjawab baik sebanyak 46 orang, sedangkan yang menjawab sangat baik 38 orang.

Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab kurang baik 12 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 56 orang dan 27 orang.

Perhatian tim medis dalam menangani pasien untuk konsultasi di RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab kurang baik Perhatian Tim Medis Dalam Menangani Pasien untuk berkonsultasi di RSUD Kota Kupang sebanyak 6 orang, yang menjawab baik sebanyak 64 orang, dan yang menjawab sangat baik sebanyak 30 orang,

Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien di RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien sebanyak 2 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 1 orang, yang menjawab kurang baik 12 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 63 orang dan 22 orang.

Kesimpatisan Sikap Dokter Dalam Menenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasien di RSUD Kota Kupang bahwa yang menjawab sangat tidak baik Kesimpatisan Sikap Dokter Dalam Menenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang, yang menjawab kurang baik 9 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 56 orang dan 31 orang.

Berkaitan dengan pengetahuan petugas tentang sistem rujukan dapat didefinisikan berbeda antar petugas tetapi bahwa sebagian besar menyatakan bahwa

sistim rujukan adalah suatu system pelayanan yang di berikan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ke kjenjang yang lebih tinggi, di sesuaikan dengan fasilitas dan tenaga kesehatan yang tersedia.

Pendapat tentang Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan di RumahSakit Kota dari tingkat Puskesmas adalah ; Untuk ketersediaan tenaga dari aspek jumlah, RSUD kota kupang sudah cukup memadai bila di lihat dari ketersediaan tenaga medis dan paramedis dan enaga kesehatan lainnya, namun jumlah tenaga medis terutama profesi spesialis sangat kurang (bila dilihat dari sisi kompetensi) karena sebagai rs rujukan di kota kupang (faskes TK II), ketersediaan dokter spesialis yg ada tidak mencukupi untuk di jadikan rs rujukan. Untuk pendistribusian, sudah cukup memadai, baik untuk penyebaran tenaga di poli maupun di ruang perawatan. Tingkat Pendidikan naskes di rs kota sebagian besar adalah D3 (bagi tenaga non profesi) ketersediaan naskes dengan jenis SDM yang mencapai jenjang pendidikan S1 dan profesi masih sangat kurang. System manajemen tenaga (rekrutmen, penempatan) yang ada di rs masih bergantung pada ketersediaan formasi CPNS daerah, belum ada tenaga yang di rekrut dengan sistem kontrak, walaupun ada, yang diperbantukan di RSUD kota kupang adalah tenaga dokter spesialis ysng di rekrut dengan cara pelayanan atas janji atau saat waktu tertentu, sehingga pelayanan kurang optimal, untuk penempatan sistem. Jenis SDM menjadi pertimbangan penempatan, sehingga penempatan nakes telah sesuai dengan kompetensi dan jenis pendidikan.

Sehubungan dengan pendapat tentang Fisik Gedung RSUD Kota Kupang; adalah untuk peralatan sangat kurang, diberbagai bagian pelayanan disamping itu fasilitas-fasilitas yang ada masih sangat kurang, baik itu dari jenis pelayanan dokter spesialis, jumlah rungan dan fasilitas kamar operasi. Kondisi fisik bangunan sangat tidak layak oleh karena ruang rawat inap bersalin memiliki bagian jalan yang naik turun sebagai tidak praktis bagi pasien-pasien yang baru operasi. Kebersihan yang belum maksimal oleh karena tidak ada bak sampah disetiap ruang pelayanan dan ruang fungsi, kerapian cukup bagus, kenyamanan cukup baik. Penampilan dokter cukup baik, untuk perawat dan tenaga kesehatan yang lain masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Penampilan fisik yang lain seperti ruang tunggu masih belum nyaman, apalagi fasilitas di ruang pendaftaran poli, seharusnya dibuat seperti bank, produksi kantin belum memadai, tempat parkir bagus. Ketersediaan air bersih sangat kurang, saya kurang pengetahuan tentang hal itu. Rumah sakit kota kupang belum layak di jadikan pusat rujukan oleh karena terbatasnya jenis pelayanan sarana prasarana dan jumlah spesialis yang ada, disamping itu fasilitas UGD juga belum memadai berkaitan dengan kompetensi dokter-dokternya (perlu pelatihan). Disamping itu fasilitas ruang bersalin yang sangat vital maupun belum mampu menerima semua rujukan dari puskesmas sehingga puskesmas sering hanya merujuk lagi ke RS lain CWZ Yoh. Harapan RSUD Kota dapat dijadikan rsu rujukan satu-satunya yang terbaik di NTT, baik dalam hal bangunan dan fasilitas.

Sehubungan dengan Keandalan (Reliability) pendapat tentang , Ketersediaan air bersih sangat kurang, saya kurang pengetahuan tentang hal itu, Rumah sakit kota kupang belum layak di jadikan pusat rujukan oleh karena terbatasnya jenis pelayanan sarana prasarana dan jumlah spesialis yang ada, disamping itu fasilitas UGD juga belum memadai berkaitan dengan kompetensi dokter-dokternya (perlu pelatihan).

Disamping itu fasilitas ruang bersalin yang sangat vital maupun belum mampu menerima semua rujukan dari puskesmas sehingga puskesmas sering hanya merujuk lagi ke RS lain CWZ Yoh. Harapan rsu kota dapat dijadikan rsu rujukan satu-satunya yang terbaik di NTT, baik dalam hal bangunan dan fasilitas Kemampuan dokter di rs kurang lebih sama seperti dr di puskesmas karena di rs kota pun belum semua spesialis tersedia, jadi kalau dokter umum di puskesmas merujuk ke rs kota pun tetap di layani oleh seorang dokter umum padahal tujuan dari merujuk adalah untuk mendapatkan pelayanan perawatan dan pengobatan ke jenjang yg lebih tinggi (spesialis).

Perilaku yang ditunjukkan medis atau paramedic melalui kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan rata-rata baik, ketepatan dalam waktu dokter dalam bekerja baik Perawat dalam melakukan aushan keperawatan dengan pendekatan proses keperawatan yang dilakukan dilakukan secara sistimatis dan kinerjanya umumnya baik . Pengurusan administrasi di rumah sakit perlu pembenahan karena belum semua tenaga administrasi khususnya di loket memahami tentang sistem rujukan. Berhubungan dengan perhatian tenaga medis belum maksimal tidak ada kerahaman yang di dapa. Perhatian satpam kurang maksimal, saat kita membutuhkan pelayanan administrasi di kantor manajemen, satpam hanya menyerahkan dan tidak mengantarkan sementara kita sama sekali tidak mengetahui tentang lokasi-lokasi kantor.

Kemampuan Membayar Masyarakat berdasarkan Status Penduduk Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab sebagai penduduk asli yang tinggal di kota Kupang dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 97 orang (97%), sedangkan yang bukan penduduk asli atau pendatang dari daerah sekitar kota kupang sebanyak 3 orang (3%).

Status Kepemilikan Rumah bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab tinggal di rumah kontakan dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 19 orang (19%), yang tinggal di rumah sendiri sebanyak 79 orang (79%) sedangkan yang menjawab tinggal di rtumah dinas sebanyak 2 orang (2%).

Status tanggungan anak yang sedang sekolah bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab ada tanggungan anak yang sedang bersekolah dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 88 orang (88%), dan yang menjawab tidak ada tanggungan anak sekolah sebanyak 12 orang (12%). Hal ini sesuai pendapat Schiffman dan Kanuk (2004,59) bahwa pendidikan dan pendapatan mempunyai hubungan yang signifikan/sebab akibat. Selain tingkat pendidikan yang tinggi selalu mendapat pelayanan kesehatan khususnya menjalani rawat inap.

Menurut Lamb. Et all (2002; 66) pendapatan adalah factor demografi yang populer untuk segmentasi pasar, karena tingkat pendapatan mempengaruhi daya beli mereka. hasil wawancara mennujukan bahwa uang bisa dicari tetapi kesehatan jika sudah sakit semuanya yang dimiliki tidak berarti bagi dirinya. Rata-rata pengeluaran setiap bulan bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab rata-rata penghasilan setiap bulannya berada di

bawah Rp. 1.000.000 dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 76 orang (76%), yang menjawab penghasilan antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000 sebanyak 22 orang, dan yang menjawab penghasilan diatas Rp. 2.500.000 sebanyak 2 orang (2%).

Kenaikan biaya berobat Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang bahwa responden yang menjawab untuk tidak menaikan biaya di RSUD Kota Kupang sebanyak sebanyak 97 orang (97%), yang menjawab boleh kenaikan 10% sebanyak 3 orang (3%) dan tidak ada yang memberikan jawaban kenaikan 20% atau lebih biaya berobat di RSDU Kota Kupang.

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak dengan pihak lain pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu sedangkan produksi berhubungan dengan produk fisik atau tidak (Philip Kotler;1994) jasa juga dapat diartikan sebagai sustu paket terintegrasi (*service package*) yang terdiri dari jasa eksplisit, dan jasa implisit diberikan dalam atau dengan fasilitas pendukung dan menggunakan barang-barang pembantu untuk jasa eksplisit dan implisit. Jenis Jasa pelayanan yang di peroleh Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab menggunakan Jasa pelayanan di puskesmas sebanyak sebanyak 89 orang (89%), yang menjawab menggunakan jasa pelayanan paramedis sebanyak 22 orang (22%), dan yang menjawab menggunakan jasa pelayanan dokter umum sebanyak 94 orang (94%), dan dokter spesialis sebanyak 4 orang (4%).

Berdasarkan persyaratan yang ditegas okan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan Hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai fasilitas pelayanan medis yang dimiliki sesuai dengan standar rumah sakit tipe c di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Hal yang berhubungan dengan Ruang Rawat Nginap yang dimiliki sesuai dengan standar rumah sakit tipe c di Indonesia menunjukan hasil yang baik jika dilihat dari aspek ketersediaan ruangan tetapi bila dibandingkan dengan persyaratan yang dimiliki ternyata semua ruangan tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh Kementerian Kesehatan.

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Ruang Rawat Nginap di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntutan oleh oleh sebuah rumah sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan dikarenakan untuk ruang rawat nginap semuanya

dikategorikan non kelas. Penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai Kamar Operasi yang dimiliki sesuai dengan standar rumah sakit tipe c di Indonesia menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang diberikan untuk menunjang pelayanan anesthesiologi dan bedah minimal sudah dilakukan dengan baik.

Dari aspek sarana terdapat beberapa kekurangan yang belum tersedia pada beberapa ketersediaan sarana yaitu Ruang spoelhock yang merupakan hal penting untuk kegiatan pembersihan peralatan yang kotor setelah kegiatan pelayanan. Sedangkan dari aspek tenaga hanya tersedia perawat terlatih dengan dokter umum sehingga kegiatan operasi masih ditangani oleh dokter umum hal ini akan membuat kualitas operasi maupun persepsi masyarakat terhadap pelayanan menjadi jelek bila terjadi kesalahan dalam melakukan prosedur operasi. Jika dilihat dari peralatan yang tersedia ternyata hampir semua peralatan cukup tersedia untuk kegiatan operasi tetapi ada juga alat yang tidak tersedia adalah defibrillator dan laser coagulator. Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas kamar operasi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut, walaupun ada juga yang dianggap sam dengan fasilitas yang di tuntut oleh sebuah rumah sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di Lingkungan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa semua tenaga medis dan paramedis sudah mulai taat terhadap protap yang ada dan hanya masih ada belum mentaatinya.
2. Aspek Pelayanan oleh tenaga perawat, dokter sudah nampak bahwa bahwa perilaku keandalan kemampuan, daya tanggap, empati, ketepatan waktu pelayanan umumnya baik tetapi masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki pada masa mendatang .
3. Berdasarkan hasil FGD dengan tenaga Puskesmas di kota Kupang bahwa RSUD Kota Kupang Belum layak dijadikan sebagai fasilitas rujukan.
4. Hasil kajian fasilitas rumah sakit RSUD Kota Kupang sesuai standar rumah sakit tipe c menunjukkan adanya variatif berdasarkan persyaratan baik yang sesuai dan yang tidak sesuai dilihat dari aspek tenaga, sarana dan fasilitas yang berada disetiap unit.

5. Aspek Ketersediaan Air Bersih di Lingkungan RSUD Kota Kupang harus sesuai dengan kebutuhan dan jumlah pasien rawat inap.
6. Aspek Fisik yang ditunjukkan dengan ketersediaan Peralatan dan Fasilitas Kesehatan di RSUD Kota Kupang sesuai hasil penelitian butuh perbaikan yang sesuai dengan kekurangan pada setiap unit

Saran

- 1.1. Peningkatan pelayanan melalui perbaikan Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di Lingkungan RSUD Kota Kupang yaitu ; dengan penampilan para pemberi layanan langsung seperti dokter, perawat pada setiap unit, serta lengkapi semua SOP (*Standar Operasional Prosedure*) bagi unit yang belum memilikinya.
- 1.2. Perlu pengadaan kamar jenazah karena merupakan unit yang diperlukan setiap saat.
- 1.3. Pembuatan instalasi pembuangan air limbah (IPAL) di Rumah Sakit
- 1.4. Instalasi Rawat Inap agar menyesuaikan dengan standar pelayanan Rumah Sakit Tipe C dengan mempertimbangkan aspek layanan setiap kelas (kelas III, II,I dan VIP)..
- 1.5. Perbaiki fisik dari setiap unit pelayanan serta pengadaan peralatan yang sesuai standar Rumah Sakit Umum Type C
- 1.6. Peningkatan kemampuan dokter dan perawat melalui pendidikan dan latihan agar bekerja secara professional.
- 1.7. Mempertahankan atau menggartiskan pembiayaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan membayar masyarakat.
- 1.8. Proses rekrutmden dan mutasi dapat mempertimbangkan kebutuhan tenaga pada setiap unit layanan di rumah sakit.
- 1.9. Perlu dilakukan penelitian dan intervensi lanjutan terhadap permasalahan yang terjadi di rumah sakit sesuai potret hasil riset ini.
- 1.10. Penguatan sistem manajemen pelayanan rumah sakit melalui kegiatan *Training Needs Assesement (TNA)* bagi tenaga pemebri layanan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Rizki. 2010. *Faktor-Faktor Risiko Terjadinya Pembesaran Prostat Jinak (Studi Kasus Di RS Dr. Kariadi, RS Roemani Dan RSI Sultan Agung Semarang)*. Thesis. Semarang: Universitas Diponegoro.; hlm: 2-3, 37-40
- Antonelli, J. A. 2009. *Exercise and Prostate Cancer Risk in a Cohort of Veterans Undergoing Prostate Needle Biopsy*. Amerika Serikat
- Bouilet, 2009 dalam Servan-Schreiber, 2011. *Hidup Bebas Kanker*. Jakarta: PT Mizan Publika.; hlm: 258

- Bustan, M.N. 2007. *Epidemiologi Penyakit Tidak Menular*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta,; hlm: 4 - 188
- Chandra, Budiman. 2008. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, hlm: 91-94
- Denti, dkk. 2006. *Changes in HDL-cholesterol and Lipoprotein Lp(a) After 6-Month Treatment with Finasteride in Males Affected by Benign prostatic Hyperplasia (BPH)*. Italia
- Dorland, 2008. *Kamus Kedokteran Edisi 31*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Gong, Z. 2009. *Journal Cancer Volume 115: Alcohol Consumption, Finasteride, and Prostate Cancer Risk*. Amerika Serikat: Universitas California.
- Hardjowijoto. 2003. *Pedoman Penatalaksanaan BPH di Indonesia*. (<http://www.iaui.or.id/ast/file/bph.pdf>). Diakses tanggal 18 Juni 2012
- Hamawi, M.L. 2010. *Gambaran Histopatologi Penyakit Benign Prostatic Hyperplasia (BPH) dan Kanker Prostat di Laboratorium Patologi Anatomi RSUP Adam Malik, Medan, Periode 2008-2009*. Skripsi. Medan Universitas Sumatera Utara.
- Hammarsten & Hodjedt. 2004. *Journal of Urology Volume 13: Clinical, Haemodynamic, Anthropometric, Metabolic and Insulin Profile of Men With High-Stage and High-Grade Clinical Prostate Cancer*. Swedia
- Haryoko, 2010. *Korelasi Usiadan Merokok Terhadap Insidensi Retensi Urin Total pada Pria Penderita Benign Prostate Hyperplasia (Bph) Di Rsud Ulin Banjarmasin Periode Juli 2009-Februari 2010*. Skripsi. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat
- Kristal, dkk. 2008. *American Journal of Epidemiology: Dietary Patterns, Supplement Use, and the Risk of Symptomatic Benign Prostatic Hyperplasia: Results from the Prostate Cancer Prevention Trial*. Amerika Serikat
- Meisasari, F. 2007. *Hubungan Usia dengan Kejadian Benigna Prostat Hiperplasia (BPH) di Ruang Seruni (B2) RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu Tahun 2007*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Oz, M.C. & Roisen, M.F. 2009. *Sehat Tanpa Dokter*. Jakarta: Penerbit Hikmah
- Pawennari, I. 2006. *Hubungan Usia dan Perilaku Merokok Dengan Kejadian Benigna Prostatic Hyperplasia (Studi Kasus di RSU Dr. Soetomo Surabaya)*. Skripsi. Surabaya: Universitas Diponegoro.
- Purnomo. Basuki. 2002. *Dasar-Dasar Urologi*. Jakarta: CV. Sagung Seto,; hlm: 70-72.

- R.I, Menkes. 2010. *Keputusan Menteri Kesehatan No.264/Menkes/SK/II/2010 Tentang Pedoman Penganggulangan Masalah Kesehatan Intelegensia Akibat Gangguan Penyakit Degeneratif.*
- Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta: Penerbit Nuha Medika
- Sarma**, dkk. 2007. *Journal Diabetes Care : Associations Between Diabetes And Clinical Markers Of Benign Prostatic Hyperplasia Among Community-Dwelling Black And White Men.* Amerika Serikat
- Snowden, R. 2009. *Alkohol Tingkatkan Risiko Kanker Prostat.* (<http://www.cancer.org/cancer/news/news/heavy-alcohol-use-may-increase-prostate-cancer-risk>). Diakses tanggal 23 mei 2013
- Surono, Agus. 2012. *Kuaci Mencegat Serangan Prostat.*(<http://intisari-online.com/read/kuaci-mencegat-serangan-prostat>). Diakses tanggal 17 juni 2012.
- Tim Penyusun, 2012. *Profil RSUD Prof Dr. WZ Johannes Kupang Tahun 2012.* Kupang
- Tim Penyusun. 2010. *Perkembangan Beberapa Indicator Social Ekonomi Indonesia.*Booklet BPS Indonesia. Agustus 2010.
- Tim Redaksi VitaHealth.2004. *Prostat.*Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama,; hlm: 20-24.
- Vikram, dkk. 2009. *Journal The Prostate: Increased Cell Proliferation and Contractility of Prostate in Insulin Resistant Rats-Linking Hyperinsulinemia with Benign Prostate Hyperplasia.* Amerika Serikat