

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Publik

Pada bagian ini disajikan kualitas pelayanan publik di RSUD Mardi Waluyo, yang dapat dilihat melalui

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi: Layanan Rawat Jalan, Layanan Rawat Inap, Layanan Penunjang Radiologi, Layanan Penunjang Patologi Klinik, Layanan Rehabilitasi Medik, Instalasi Farmasi, Instalasi Gawat Darurat.

Berdasarkan pengukuran IKM semuanya menunjukkan nilai di atas angka 3 dan di bawah angka 4 (berada di interval prestasi antara baik).

Tabel 28
IKM Per Unit Pelayanan di RSUD Mardi Waluyo

No	Unit Pelayanan	IKM
1	Layanan Rawat Jalan	3,096
2	Layanan Rawat Inap	3,171
3	Layanan Penunjang Radiologi	3,145
4	Layanan Penunjang Patologi Klinik	3,218
5	Layanan Rehabilitasi Medik	3,094
6	Instalasi Farmasi	3,086
7	Instalasi Gawat Darurat	3,221
	Rata – rata	3,147

Tabel 29
Pedoman Evaluasi Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN KINERJA	UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

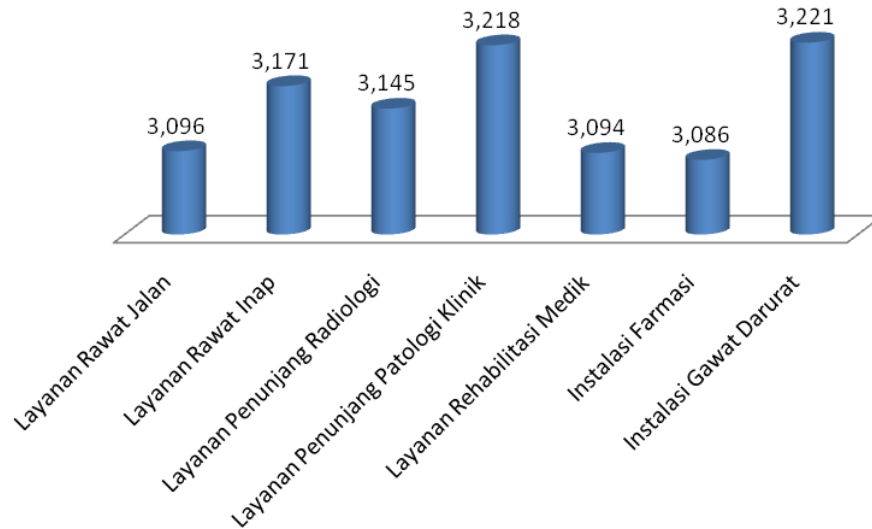
Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/2004

Berdasarkan dua tabel tersebut apabila disusun nilai kinerja pelayanan publik tiap-tiap unit pelayanan, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 30
IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan Tiap Unit Pelayanan pada RSUD Mardi Waluyo

No	UNIT	IKM PER UNIT	IKM PER UNIT DIKALI 25	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Layanan Rawat Jalan	3,096	77,39	B	Baik
2	Layanan Rawat Inap	3,171	79,27	B	Baik
3	Layanan Penunjang Radiologi	3,145	78,63	B	Baik
4	Layanan Penunjang Patologi Klinik	3,218	80,44	B	Baik
5	Layanan Rehabilitasi Medik	3,094	77,35	B	Baik
6	Instalasi Farmasi	3,086	77,14	B	Baik
7	Instalasi Gawat Darurat	3,221	80,51	B	Baik
	Rata – rata	3,147	78,68	B	Baik

Apabila Indeks Kepuasan Masyarakat pada tiap-tiap unit pelayanan di RSUD Mardi Waluyo tersebut divisualisasikan dalam diagram, bentuknya sebagaimana terdapat pada gambar berikut.



Gambar 16
Indeks Kepuasan Masyarakat pada tiap-tiap unit pelayanan

Kesimpulan
Kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Mardi Waluyo kepada masyarakat

1. Rata-rata IKM semua Unit : 3,147 (78,68 %)
2. Mutu Pelayanan : B
3. Kinerja Pelayanan : Baik

Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Terendah

dicapai oleh Instalasi Farmasi sebesar 77,14 dan tertinggi 80,51.

Namun demikian secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat sudah sesuai target yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis RSUD, dimana pada tahun 2018 nilai capaiannya sebesar 78.

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing lokus tidak dapat dibandingkan, mengingat memiliki karakteristik yang berbeda.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien.

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar. Hal ini dikarenakan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Karakteristik pekerjaan dokter dan perawat IGD menyebabkan seringkali lebih memperhatikan proses penyelamatan pasien.

Sementara itu terkait dengan Instalasi Farmasi, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyebutkan bahwa pelayanan

kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian termasuk pelayanan utama di rumah sakit, sebab hampir seluruh pelayanan yang diberikan kepada penderita di rumah sakit berintenesi dengan sediaan farmasi dan/atau perbekalan kesehatan. Dalam pelayanan farmasi, terdapat titik temu antara instalansi farmasi rumah sakit dengan pasien, sehingga mensyaratkan adanya kegiatan komunikasi antara apoteker dengan pasien.

Seluruh pelayanan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit yang berintenesi dengan sediaan farmasi, proses komunikasi serta penyiapan obat yang dibutuhkan pasien ini, membuat pasien harus menunggu sekian lama sampai dengan obat diterima.

Karakteristik ini memungkinkan persepsi pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan instalasi menjadi kurang baik karena terkesan lama.

- b. Tidak adanya keharusan membayar uang muka di Instalasi Gawat Darurat

Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat akan langsung mendapatkan perawatan tanpa melalui tahap pra penerimaan dan tahap penerimaan. Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat tidak dapat dinilai kemampuan dalam membayar biaya perawatan. Berdasarkan tabel berikut ini maka semua responden menyatakan tidak ada yang harus membayar uang muka.

c. Waktu Tanggap di Instalasi Gawat Darurat

Berdasarkan hasil survey tercatat rata-rata pasien kurang dari 5 menit setelah datang langsung mendapatkan perawatan dokter yaitu sebesar 2,18 menit.

d. Survey Waktu tunggu / *waiting time*

1) Layanan Rawat Jalan

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan adalah 33,54 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

2) Instalasi Radiologi

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil akhir yang sudah diekspertisi, yaitu ≤ 3 jam. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan radiologi adalah 96,48 menit atau 1,34 jam. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

3) Instalasi Patologi

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sample sampai dengan menerima hasil akhir sudah diekspertisi, khusus untuk pemeriksaan DL dan kimia darah, yaitu ≤ 140 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan patologi

klินิก adalah 101,14 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

4) Klinik Farmasi

a) Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi, yaitu ≤ 30 menit. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan farmasi adalah 18,64. menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

b) Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racik, yaitu ≤ 60 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu adalah 33,26 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

2. Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 31
Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat

No	UNIT	CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT			
		2016		2017	
		IKM PER UNIT	IKM PER UNIT DIKALI 25	IKM PER UNIT	IKM PER UNIT DIKALI 25
1	Layanan Rawat Jalan	3,08	77,08	3,096	77,39
2	Layanan Rawat Inap	3,08	77,03	3,171	79,27
3	Layanan	3,04	76,10	3,145	78,63

	Penunjang Radiologi				
4	Layanan Penunjang Patologi Klinik	3,04	75,98	3,218	80,44
5	Layanan Rehabilitasi Medik	3,06	76,58	3,094	77,35
6	Instalasi Farmasi	3,02	75,58	3,086	77,14
7	Instalasi Gawat Darurat	3,27	81,65	3,221	80,51
	Rata – rata	3,09	77,14	3,147	78,68

- b. Tidak adanya keharusan membayar uang muka di Instalasi Gawat Darurat

Tabel 32
Tidak Adanya Kebutuhan Membayar Uang Muka di Instalasi

No	URAIAN	Tidak Adanya Kebutuhan Membayar Uang Muka di Instalasi	
		Ada	Tidak Ada
1	2016		X
2	2017		X

- c. Waktu Tanggap di Instalasi Gawat Darurat

Tabel 33
Waktu Tanggap di Instalasi Gawat Darurat

No	URAIAN	Waktu Tanggap di Instalasi Gawat Darurat (Menit)
1	2016	3,88
2	2017	2,18

d. Survey Waktu tunggu / *waiting time*

Tabel 34
Waktu Tunggu / *Waiting Time*

No	URAIAN	Waktu Tunggu / <i>Waiting Time</i> (Menit)	
		2016	2017
1	Layanan Rawat Jalan	59,32	33,54
2	Layanan Penunjang Radiologi	123,60	96,68
3	Layanan Penunjang Patologi Klinik	108,44	101,14
4	Instalasi Farmasi		
	• Obat Jadi	22,64	18,64
	• Obat Racik	53,02	33,26

B. Saran

Guna meningkatkan kinerja RSUD Mardi Waluyo dan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, serta dalam rangka mengakomodasi harapan publik (masyarakat yang belum pernah menjadi pasien RSUD Mardi Waluyo) maka disamping menjalankan jenis dan kualitas pelayanan yang ada saat ini, RSUD Mardi Waluyo perlu memperhatikan saran-saran pasien berikut ini :

1. Pengembangan system informasi manajemen rumah sakit yang meliputi pendaftaran pasien, informasi ketersediaan kamar;
2. Menambah jumlah kamar rawat inap, sehingga waktu tunggu kamar di IGD dalam lebih cepat;
3. Mengembangkan klinik rawat jalan khusus, di luar jam layanan, sehingga dapat mengurangi kepadatan atau antrian pasien.
4. Bagi pasien hendaknya berani mengemukakan pendapatnya atau keinginannya, sehingga dokter dan perawat dapat segera merespon keinginan pasien.