KABANTI: Jurnal Sosial dan Budaya
Volume 2, Nomor 2, Desember 2018: 80 - 88
http://journal.fib.uho.ac.id/index.php/kabanti
ISSN: 2622-8750 (Cetak)
ISSN: 2503-3468 (Online)
kabanti.antropologi@uho.ac.id

ETNOGRAFI PELAYANAN MEDIS PADAPASIEN RAWAT INAPRUMAH SAKITUMUM DAERAH DI KABUPATEN MUNA

[1]Annisa Azzahra Eka Putri, [2]Wa Ode Sifatu

[1,2,]Jurusan Antropologi, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Halu Oleo,Kampus Hijau Tridarma Anduonohu Jl.H.E.A. Mokodompit ,Kendari, 93232,Indonesia
*Email Koresponden: ahmat.keke76@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi kesehatan yang mempunyai segala fasilitas kesehatannya diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatan dan mencapai kesembuhan yang optimal baik fisik, psikis maupun sosial. Rawat Inap merupakan salah satu bagian dari Rumah Sakit dan perlu di perhatikan dalam bidang pelayanannya terhadap pasien.Berkaitan terhadap pelayanan pasien Rawat Inap banyak keluhan masyrakat ataupun keluarga pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak tenaga medis.Jika merujuk kondisi tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Kabupaten Muna.Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahu bentuk pelayanan medis terhadap pasien Rawat Inap, persepsi pasien dan persepsi petugas medis terhadap pelayanan medis pada pasien Rawat Inap RSUD di Kabupaten Muna.Teori yang digunakan adalah pemikiran Michael Fucoult dengan menggunakan metode etnografi melalui data kualitatif. Hasil penelitian: 1) Bentuk pelayanan medis terhadap pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna terbagi dalam pasien pengguna BPJS dan pasien umum. Untuk pasien pengguna BPJS lebih ke kurangnya pemahaman pasien terhadap administrasi yang berhubungan dengan asuransi kesehatan atau BPJS selain factor ekonomi sebagai pemicu ketidakpedulian terhadap kepemilikan BPJS, kurang optimalnya pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS. Untuk pasien umum kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya BPJS dalam meringankan proses pengobatan dan factor lain yang di alami oleh masyarakat adalah keterbatasan ekonomi itu sendiri. 2) Persepsi pasien Rawat Inap terhadap pelayanan medis yaitu kurang ramahnya petugas medis dalam melayani pasien, serta kurang memadainya sarana dan prasarana 3) Presepsi petugas terhadap pelayanan medis pada pasien Rawat Inap yaitu sudah maksimal sebab tenaga medis selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai tanggung jawab yang diamanahkan pihak Rumah Sakit.Kesimpulan: Bentuk pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna masi belum maksimal dan penerapan pasien pengguna BPJS dan pasien umum masih belum maksimal, presepsi pasien Rawat Inap kurang pelayanan serta sarana dan prasarana yang masih belum stabil , Petugas medis mengakui bahwa salah satu faktor pemicu kurangnya pelayanan yang baik pada pasien adalah karena keterbatasan sarana dan prasarana Rumah sakit.

Kata kunci: Pelayanan RSUD, Pasien, Tenaga Medis

ABSTRACT

Hospital is a healthcare organization with any healthcare facilities expectedly capable of helping patients improve their health quality and healing them optimally physically, psychically, and socially. Inpatient department is one of Hospital's departments that should pay attention to its service to patients. In relation to inpatient service, many patients and their family complain about the quality of service given by medical personnel. Considering such condition, the author was interested in conducted a research in Regional Hospital of Muna Regency. The objective of research was to find out the form of medical service to inpatients, patients' and medical personnel's perception on medical service to inpatients in Regional Hospital in Muna Regency. The theory employed was Michael Fucoult's theory with ethnographic method and qualitative data. The results of research were as follows. (1) The form of medical service to the inpatients in Regional Hospital of Muna Regency was divided into BPJS users and general patients. BPJS users have poor understanding on the administration related to health insurance or BPJS, in addition to economic factor triggering the uncaring about BPJS ownership, and less optimal service given by medical personnel to BPJS patients. General patients have poor understanding on the importance of BPJS in relieving medication process and limited economic condition. (2) Inpatients' perception on medical service included unfriendliness of medical personnel in catering on the patients, and inadequate infrastructure. (3) Staff's perception on medical service on inpatients was that the service has been maximal because medical personnel always give the best service corresponding to the responsibility mandated by the Hospital. Conclusion: The form of medical service in Regional Hospital of Muna Regency has not been maximal and the application of BPJS user patients and general patients has not been maximal, the inpatients perceived poor service and less stable infrastructure. Medical personnel admitted that a factor triggering the poor service to patients was limited infrastructure available in the Hospital.

***Keywords**: Regional Hospital's Service, Patient, Medical personnel*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi kesehatan yang mempunyai segala fasilitas kesehatannya diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatan dan mencapai kesembuhan yang optimal baik fisik, psikis maupun sosial. Pelayanan prima dalam konteks pelayanan rumah sakit berarti pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan besar kepada rumah sakit (Endarini,2001: 4).

Rumah sakit sebagai suatu badan usaha, tentu mempunyai misiter sendiri sama seperti badan usaha lainnya. Produk utama rumah sakit adalah (a) PelayananMedis, (b) Pembedahan, dan (c) Pelayana nperawatan orang sakit, sedangkan sasaran utamanya adalah perawatan dan pengobatannya dan kesehatan para penderitasakit. Sebagai salah satu bagian dari rumah sakit, maka Unit Rawat Inap dirumah sakit juga perlu diperhatikan dalam bidang pelayanan terhadap pasien. Berkaitan dengan hal tersebut, Undang Undang RI Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya,

dan dalam rangka pening-katan mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memper-oleh pelayanan kesehatan, perlu mengatur rumah sakit dengan undang-undang.Hal ini juga dapat me-mungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalan memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh pasien sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, dan sudah selayaknya rumah sakit memahami keinginan dan harapan pasien sebagai penerima pelayanan Berdasarkan hasil observasi awal di RSUD kabupaten Muna di peroleh data bahwa jumlah Dokter di RSUD berjumlah 21 orang dan paramedis keperawatan berjumlah 114 orang, untuk kunjungan pasien rawat inap terdiri dari kunjungan pasien rawat jalan, kunjungan pasien rawat inap, dan kunjungan pasien gawat darurat. Dimana, Jumlah kun-jungan pasien rawat jalan ditahun 2016 mengalami penurunan menjadi 11.350 pasien, bila dibandingkan dengan tahun 2015 yaitu sebanyak 11.554 pasien dan tahun 2014 sebanyak 12.536 pasien.

Jika merujuk pada kondisi ideal di atas, maka akan ditemukan kondisi faktual yang bertolak belakang di RSUD Kabupaten Muna. RSUD merupakan satu-satunya Rumah Sakit Umum Daerah yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Muna dan juga menjadi salah satu Rumah Sakit Rujukan bagi pasien pengguna Kartu Jaminan Sosial Kesehatan di Kabupaten Muna. Berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien rawat inap tersebut banyak keluhan masyarakat atau pun keluarga pasien.

Tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak tenaga medis. Secara langsung, peneliti kerap mendengar berbagai keluhan ten-tangsikap, pelayanan dan tindakan perawat yang kurang simpatik, seperti sikap dan ekspresi yang galak dan judes baik terhadap pasien maupun keluarga pasien,kurangnya perhatian yang diberikan perawat terhadap pasien, kurang proaktif,apatis danlam bansert akurang memadai dalam menjalankan tugas di rumahsakit. Kondisi tersebut juga digambarkan dalam berbagai media masa di Sulawesi Tenggara. Salah satunya yang diulas oleh Media Online Kabar Suluh yang menjelakan bahwa kurang baiknya pelayanan medis RSUD Kabupaten Muna terhadap penanganan pasien, tidak dapat lagi diragukan kebenarannya. Persoalan tersebut telah banyak terbukti dan dikeluhkan oleh masyarakat setempat, namun tetap saja tidak memberikan perubahan yang signifikan terhadap pelayan rumah sakit (http://kabarsuluh.com).

Berdasarkan pada uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Kabupaten Muna dengan judul "Etnografi Pelayanan Medis Pada pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Muna".

Penelitian terdahulu yang relavan dengan penelitian ini adalah penelitian yang di lakukan oleh Nova (2010) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta" bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muham-madiyah Surakarta dan untuk menge-tahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah, teori yang di gunakan adalah desain survey, dan metode yang digunakan hypo-thesistesting atau

pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan danempati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muham-madiyah Surakarta.

Gunawan (2013), yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Pelayanan Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien (studi pada pasien rawat inap rumah sakit pertamina cirebon), dimana penelitan ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan medis dan kualitas pelayanan adminitrasi pada rumah sakit pertamina cirebon terhadap kepuasan pasien dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien, teori yang digunakan teoriparasuraman, metode yang digunakan adalah accidental sampling. Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan medis dan adminitarasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pelayanan medis dan pelayanan admnitrasi yang lebih baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan loyalitas. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Kepuasan yang lebih besar yang dirasakan pasien akan meningkatkan tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Azlina (2013) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Prima (service Excellent) Pada instalasi Rawat Inap Penayakit Dalam Pasien Kurang Mampu (studi Di RSUD Kota Tanjung Pinang).Tujuan dari pene-litian nya adalah untuk melihat dan mengetahui bagaimana tanggapan pasien atau responden terhadap kualitas pelayanan prima dan hambatan-ham-batan dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di ruang rawat inap dalam RSUD Kota Tanjung pinang, teori yang digunakan tidak tersirat, dan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian berdasarkan jawaban dari para responden (pasien) yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Kota Tanjung pinang tentang kualitas pelayanan prima melalui 6 indikator yaitu transparansi, akun-tabilitas, kondisional, pasrtisipatif, kesa-maan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, secara umum dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan pada layanan rawat inap penyakit dalam bagi pasien kurang mampu sudah termasuk dalam kategori baik. dan tidak ada hambatan serius yang dapat menghambat pelaksanaan kualitas pelayanan.

Dari penelitian di atas berbeda dengan penelitian saya, dimana teori yang saya gunakan yaitu teori Relasi Kuasa Michael Fucoult, sedangkan metode yang saya gunakan adalah metode etnografi kualitatif.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bentuk pelayanan medis terhadap pasien Rawat Inap, Untuk mengetahui persepsi pasien Rawat Inap terhadap pelayanan, dan Untuk mengetahui persepsi petugas medis terhadap pelayanan medis padapasien Rawat InapRSUD di Kabupaten Muna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian etnografi dengan menggunaakan metode kualitatif, pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan terlibat (*Observation Participation)* dan Wawan-cara Mendalam (*Indepth Interview)*. Setelah itu peneliti menganalisis data dengan beberapa alur antara lain menyusun satuan-

satuan data observasi dan hasil wawancara, reduksi data, kategorisasi data, dan penyusunan data. Selain itu peneliti menggunakan teori pemikiran Michael Fucoult yang secara langsung teori ini masuk dalam salah satu item yang terdapat dalam teori wacana yang diungkapkannya. Dalam teori relasi kuasa ini foucoult mengemukakan bahwa kekuasaan bukan milik siapapun, kekuasaan ada dimana-mana, kekuasaan merupakan strategi. Kekuasaan adalah praktik yang terjadi dalam suatu rung lingkup tertentu, ada banyak posisi yang secara strategis berkaitan satu dengan yang lain dan senantiasa mengalami pergeseran. Kekuasaan menentukan susunan, aturan, dan hubungan dari dalam. Kekuasaan bertautan dengan pengetahuan yang berasal dari relasi-relasi kekuasaan yang menandai subjek. Karena foucoult menautkan kekuasaan dengan pengetahuan sehingga kekuasaan memproduksi pengetahuan dan pengetahuan menyediakan kekuasaan. Ia mengatakan bahwa kekuasaan tidak selalu bekerja melalui penindasan dan represi, melaikan juga normalisasi dan regulasi.

Sesuai dengan penjelasan yang di ungkapkan foucoult di atas mengenai kekuasaan, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pada hakikatnya kekuasaan berada dimana dan dimiliki oleh siapa saja tanpa terkecuali termaksud pada rumah sakit dan segala item pendukung di dalamnya.

Hal ini juga berlaku di RSUD Kabupaten Muna, yang mana segala item bernyawa di dalamnya memiliki kuasa tanpa terkecuali, meskipun kekuasaan yang di maksud terbatas dalam artian berlaku sesuai kemampuan dan kedudukan masing-masing. Relasi kuasa yang terjadi antara manajemen rumah sakit,tenaga medis dan pasien. Tiga item ini masing-masing memiliki kuasa. Kekuasaan yang dimiliki tersebut menjadi kekuatan mereka untuk melakukan segala sesuatunya termaksud untuk menerima dan menolak segala bentuk keadaan yang terjadi pada mereka

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pelayanan Medis Terhadap Pasien Rawat Inap RSUD di Kabupaten Muna

Fenomena pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna dibagi dua kategori umum, diantaranya pasien pengguna BPJS dan Pasien Umum

a. Pasien Pengguna BPJS

Hal ini nampak terjadi saat berada di RSUD Kabupaten Muna terkhususnya saat berada di UGD datang seorang pasien bersama salah satu keluarganya yang nampak merasa kesakitan, kemudian salah seorang perawat menghampiri dan membawakan sebuah kursi roda, pasien tersebut kemudian di baringkan di tempat tidur, setelah itu salah satu keluarganya menghampiri ruang administrasi dan menjelaskan bahwa pasien tersebut sedang mengalami sakit lambung. Perawatpun bertanya kepada keluarga pasien tersebut memiliki kartu BPJS atau tidak, keluarga pasienpun menjawab iya mereka mempunyai BPJS, kemudian perawat tersebut meminta sebuah kartu BPJS, Kartu keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk difotocopy. Dari hal tersebut keluarga pasien nampak kebingungan setelah itu keluarga pasien keluar dari UGD saya pun langsung menghampirinya dan sedikit

berbincang dengannya. Banyak masyarakat sebagai pasien pengguna BPJS terkadang mengalami kendala administrasi, sebab persyaratan yang harus di tempuh harus lengkap seperti halnya penyediaan KTP dan Kartu keluarga, hal ini terkadang menjadi hambatan sebab minimnya pengetahuan masyarakat terhadap prosedur penggunaan BPJS. Masyarakat Muna tidak semua mengalami kemampuan ekonomi yang sama serta kurangnya pengetahuan masyarakat dalam hal pemahaman konsep hidup sehat, sehingga hal tersebut membuat masyarakat tidak memahami hal-hal yang harus disiapkan yang berhubungan dengan asuransi kesehatan atau BPJS, selain faktor ekonomi sebagai pemicu ketidak pedulian terhadap kepemilikan BPJS belum dimiliki. Pengguna BPJS mempunyai golongan atau tingakatan yang berbeda yaitu Gol I, II, III, DAN IV. Masing-masing tingkatan memiliki iuran yang berbeda setiap bulannya. Semakin tinggi golonganya semakin tinggi mereka membayar setiap bulannya jadi fasilitas yang mereka dapatkan bisa di kelas 1 maupun 2 seperti ruangan mawar dan melati. Sedangkan untuk golongan kebawah seperti Golongan 1 dan II biasanya di tempati di kelas III dan biasa disebut bangsal seperti kamboja, bogenfil, flamboyan dan anggrek. penggunaan BPJS berbeda-beda, se-hingga manfaatdari penggunaan BPJS itu juga berbeda-beda yakni berdasarkan tingkatan-tingkatannya masing-masing yang dimiliki oleh pasien.

Penggunaan BPJS pada mas-yarakat tidak serta merta dapat diberlaukan oleh pihak RSUD Muna, sebab ada beberapa kriteria dari BPJS yang harus segera di tuntaskan oleh pihak keluarga pasien. Dengan demikian pasien tersebut diberi izin untuk meninggalkan RSUD Muna untuk melanjutkan perawatan yang lebih maksimal lagi, akan tetapi pihak RSUD Muna masi memegang tanggung jawab kepada pasien. Setelah seluruh biaya administrasi terbayar pihak tenaga administrasi rumah sakit meminta kembali pasien sewaktu-waktu untuk hadir untuk memeriksa kembali keadaan dari pasien tersebut

b.Pasien Umum

Pasien umum adalah pasien yang tidak memiliki kartu BPJS atau asuransi kesehatan lainnya. Hal ini terjadi karena tidak adanya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya BPJS sehingga hal ini ditemukannya pasien yang tidak memiliki BPJS untuk meringankan proses pengobatannya. Hal ini dipengaruhi oleh adanya kurangnya pemahaman mas-yarakat dan tidak adanya sosialisasi pada masyarakat mengenai pentingnya BPJS untuk masyarakat, faktor lain yang dialami masyarakat adalah karena keterbatasan ekonomi dari masyarakat itu sendiri sehingga motivasi untuk mengurus kartu BPJS sering di tunda-tundanya.

Hal ini dapat dijumpai dari keluarga MZ setelah sampai di RSUD Muna mendapatkan tanggapan langsung dari pihak medis. Pasien tersebut langsung diarahkan untuk menuntaskan administrasinya, salah satu dari keluarga pasien langsung mengurusinya akan tetapi tidak menggunakan BPJS selanjutnya pasien hanya dimintai untuk memperlihatkan KTPnya untuk segera di tindak lanjuti di UGD, sesampainya di ruang UGD pasien tersebut segera ditindak lanjuti oleh pihak medis dimana tenaga medis segera mengecek tekanandarah dari pasien dan memberinya infus sambil menunggu hasil pemeriksaan lanjutan. Setelah ada hasil dari pemeriksaan lanjutan dari dokter pasien diminta untuk dilakukan perawatan

lanjutan karena penyakit yang dialaminya adaalah penyakit TBC yang harus segera ada penanganan medis. Setelah pasien tersebut dilakukan perawatan di ruang inap maka pasien dilakukan perawatan intensif agar tetap pulih penyakitnya tersebut.Akan tetapi halini tidak pernah terlepas dari hambatan ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak RSUD Muna.

Salah satu faktor utama yang membuat masyarakat kurang melakukan pengobatan medis mes-kipun itu sangat penting bagi kesehatannya karena faktor ekonomi membuat masyarakat untuk memilih pengobatan alternative lainnya. Setelah ada penanganan medis pasien tersebut kembali dimintai untuk membeli obat berdasarkan resep dokter akan tetapi pasien kali ini meminta untuk cepat keluar dari RSUD Muna dengan alasan ketidak mampuan ekonomi masyarakat. Dengan demikian pasien tersebut langsung dimintai untuk menyelesaikan administrasi selama perawatan di RSUD Muna dan diminta untuk keluar karena masyarakat sebagai pasien tersebut memilih untuk melakukan pengobatan alternative lain. Hal ini terjadi karena faktor desakan ekonomi pada pasien.Pelayanan medis di RSUD Muna belum maksimal, sebab hal ini belum sesuai dengan SOP di RSUD Muna yang berlaku hal ini karena banyaknya kekurangan pada RSUD Muna, baik itu kurangnya tenaga medis yang kompeten, sarana dan prasaran medis masih kurang memadai ketersediaannya. Olehnya itu pihak pemerintah untuk segera menindak lanjuti hal-hal yang belum dilengkapi oleh pihak pemerintah daerah Muna

c. Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan

Di rawat inap ini merupakan tempat yang paling banyak di tempati dokter dan paramedis lainnya, di setiap kamar maupun kelas 1 sampai kelas 3 cara melayani maupun sistem pelayanannya hampir semua sama dan jumlah perawat yang berjaga selalu sama, namun pada siang hari terkadang perawat setiap penjagaan mereka duduk berkerumunan baik laki-laki dan perempuan sehingga cenderung membuat takut setiap keluarga pasien. Seperti yang di ungkapkan informan sebenarnya kalau untuk pelayanan bagusmi hanya kadang sa takut-takut eh masalahnya itu perawat kalau mereka duduk-duduk berge-rombola jadi kalau samau panggil kadang sa suka takut-takut dari wawancara berikut sebenarnya pelayanan khususnya di Rawat Inap baik kelas 1 sampai kelas 3 semua hampir sama namun terkadang sikap duduk berkerumun antara sesama perawat membuat keluarga pasien merasa ragu dan takut untuk memanggil perawat. Perawat seharusnya harus lebih ramah dan sering senyum kepada pasien ataupun keluarga pasien yang menjenguk di Rumah sakit, namun bedahalnya di RSUD Kabupaten Muna sendiri terkadang mereka acuh tak acuh dan malas pusing. Olehnya itu pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Muna masi kurang memuaskan seperti yang telah dijelaskan oleh informan bahwa perawat sebagai pelayan medis itu masi kurang dalam pelayanannya, karena jarangnya tenaga perawat yang jaga kami, terkadang kami butuh bantuan tapi terkadang perawatnya dan dokternya lagi keluar atau sibuk dengan pasien yang lain. Jadi kami harus menunggu pada hal kami sudah butuh pelayanan yang cepat.Hal ini menunjukan bahwa pelayanan tenaga medis masi belum maksimal, selain dari kurangnya tenaga medis yang berada di tempat juga pelayanan yang

dilakukan masi sangat lambat sehingga terdapat banyak pasien yang terabaikan, padahal sesungguhnya pasien harus sudah diberi pelayanan secepatnya.

Sarana dan prasarana sangatlah penting disediakan oleh pihak Rumah Sakit, seperti halnya persiapan alat mandi oleh pasien, ketersediaan air, WC, serta sarana ibadah.Selain itu yang terpenting juga adalah sarana dan prasarana bagi pasien rawat inap seperti tempat tidur atau kamar pasien perlu adanya perhatian.

Berdasarkan penjelasan berikut menunjukan bahwa, kelalaian dalam pelayanan medis sehingga membuat pasien tidak nyaman, hal ini sering terjadi baik itu pasien yang harus dirawat penuh ataupun pasien lainnya karena faktor pelayanan yang lambat sehingga pasien memilih untuk meninggalkan rumah sakit untuk mencari alternative lain. Hal ini sangat tidak diharapkan oelh pasien sehingga menjadi pemicu ketidak percayaan masyarakat terhadap pelayanan dan lebih memilih pengobatan di luar dari RSUD Muna.

d. Persepsi Petugas Terhadap Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Inap

Dalam pelayanan medis tidak selamanya berjalan lancer, sebab banyak hambatan-hambatan teknis, baik itu keterbatasan sarana dan prasarana maupun keterbatasan tenaga medis yang kompeten dibidangnya. Hal ini terkadang menjadi masalah pada pasien, sebab pasien rawat inap hanya menuntut pelayanan yang maksimal, sementara dari pihak medis itu sendiri terkendala karena minimnya infrastruktur alat medis yang disediakan oleh pihak RSUD Muna maupun perhatian langsung dari pemerintah daerah Muna seperti halnya yang diungkapkan oleh salahsatu tenaga medis yang bekerja di RSUD Muna menyatakan bahwa kami disini sebagai tenaga medis selalunya mengharapkan pelayanan prima, agar pasien kami juga senang, kami fahami juga bagaimana psikologi pasien yang sedang sakit, karena dengan keadaan seperti ini sebenarnya malah menambah penyakit karena serba kurang, terbatas dan semua mahal utamanya obat-obatan. Kami juga menjalankan tugas sesuai dengan kondisi rumah sakit ini. Berdasarkan penjelasan diatas menunjukan bahwa, sesungguhnya pihak tenaga medis akan melakukan banyak hal untuk pasien rawat inap, selalunya menginginkan pelayanan yang maksimal agar pasien tidak kesulitan, hal ini terjadi karena faktor keadaan rumah sakit yang terus menerus di perhatikan dan menjadi proiritas pemerintah, sebab rumah sakit sangat penting adanya ditengah-tengah masyarakat. Baik itu mengharapkan pelayanan medis yang baik juga pelayanan yang cepat.Adapun hal-hal teknis lainnya hal tersebut menjadi kelemahan dari RSUD Muna itu sendiri

KESIMPULAN

Bentuk pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna masi belum maksimal, hal ini diakibatkan oleh adanya bentuk pelayanan terhadap pasien belum baik, masi terdapat bentuk kekeluargaan atau sistem kolusi di dalamnya antara tenaga medis dan pasien, berikutnya penerapan pasien pengguna BPJS dan Pasien umum masi belum maksimal sehingga masi banyak pasien yang di terlantarkan diakibatkan fasilitas yang serba terbatas. Persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan tenaga medis masi kurang maksimal diakibatkan oleh adanya lambatnya pelayanan, serta kondisi sarana dan prasarana rumah sakit dan pelayanan

administrasi keuangan masi belum stabil sehingga masi banyak pasien yang tidak mendapatkan pelayanan dan perawatan yang semestinya di berikan oleh tenaga medis. Petugas medis mengakui bahwa salah satu faktor pemicu kurangnya pelayanan yang baik pada pasien adalah karena keterbatasan sarana dan prasarana Rumah sakit, obat-obatan yang serba terbatas, dan pelayanan terhadap pasien rawat inap yang belum maksimal dalam melakukan penanganan baik itu secara teknis maupun secara medis.

DAFTAR PUSTAKA

Azlina, (2013). *Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada InstalasiRawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di Rsud Kota Tanjung pinang*).Jurnal UMRAH Vol. 4 No.1.

Departemen Kesehatan, (2009).*Pelayanan Rumah Sakit*.Jakarta.

Gunawan,(2013).*Analisis pengaruh kualitaspelayanan medis dan pelayanan administrasi Terhadap loyalitas pasien (studi pada pasien rawat inap rumah sakit pertamina cirebon (Tesis), Semarang* : UniversitasDiponegoro.

Koentjaraningrat, (2014).*Sejarah Teori AntropologiI*.UI-Press

Nova, Fitra Rahardi. (2010). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien rawat inap pada rumah sakit Pku muhammadiyah Surakarta (Tesis), Surakarta:*UniversitasSebelasMaret.