

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Trisnaning Kartikasari

Dosen Pembimbing:

Lailul Mursyidah, M.AP

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2023



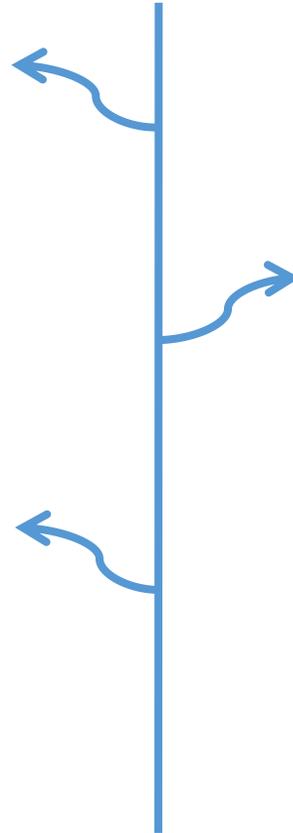
Hasil dan Pembahasan

Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud (*Tangibles*) merupakan bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan hasil observasi, ketersediaan fasilitas pada Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu terbilang memadai seperti gedung instalasi yang bagus, alat – alat pemeriksaan sangat lengkap, serta tempat duduk tunggu yang dilengkapi dengan AC membuat para pasien dan keluarga dapat menunggu dengan nyaman. ut.

Di sisi lain, hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan dalam Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu RSUD Sidoarjo seperti belum tersedianya sistem antrian elektronik sehingga mengharuskan pasien dan keluarga mengantri secara manual di loket pendaftaran, dan kapasitas untuk rawat inap yang masih belum maksimal karena terbatasnya tenaga kesehatan di instalasi tersebut.

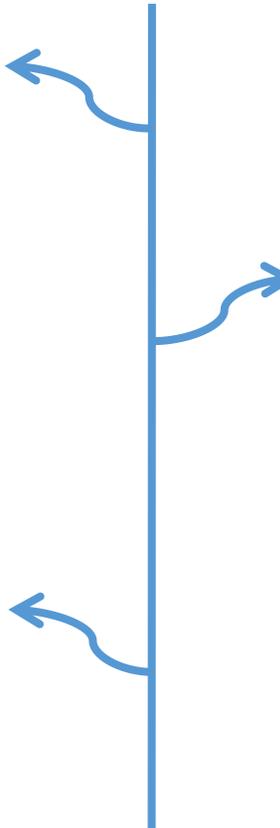


Nama Alat	Jumlah	Satuan	Kondisi
Emergeny trolley	2	Unit	Baik
Medicine trolley	2	Unit	Baik
Kursi roda	14	Unit	Baik
Bed pasien + almari cabinet + meja pasien	6	Unit	Baik
Examination bed	2	Unit	Baik
Gynecology bed	6	Unit	Baik
Timbangan BB dan tinggi badan	20	Unit	Baik
Standart infus	11	Unit	Baik
Stetoscope	6	Unit	Baik
Oksigen transport + manometer	4	Unit	Baik
Brancard	6	Unit	Baik
Lampu tindakan mobile	1	Unit	Baik
Head lamp	2	Unit	Baik
Dressing trolley	16	Unit	Baik
Bed pasien Recliner sit	12	Unit	Baik
Oximetri	2	Unit	Baik
Lampu examination operasi	4	Unit	Baik
Tyroid shield	4	Unit	Baik
Gonald shield	3	Unit	Baik
Kaca PB/tabir	1	Unit	Baik
Emergency kit	1	Unit	Baik
Pasien monitor	7	Unit	Baik
Kacamata PB	4	Unit	Baik
Thermoplastic kepala	5	Unit	Baik
Thermoplastic pelvic	20	Unit	Baik
Thermoplastic mammae	20	Unit	Baik
CT Simulator	1	Unit	Baik
Meja tindakan pemasangan aplikator	1	Unit	Baik
Manometer oksigen central	20	Unit	Baik
LINAC	1	Unit	Baik
USG	1	Unit	Baik
Charger oximetri	12	Unit	Baik
Baju apron PB	5	Unit	Baik
Termometer digital	14	Unit	Baik
Kursi tunggu 3 seat	40	Unit	Baik

Kehandalan (*Realibility*)

Kehandalan (*Realibility*) merupakan kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Termasuk efektivitas pelayanan jika pegawai dapat mencapai kemampuan mengakumulasikan pelayanan yang dilaksanakan dengan peralatan yang digunakan sehingga pelayanan terselenggara sesuai yang diharapkan

Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa petugas melakukan pelayanan dengan baik yang mana hal ini ditunjukkan keberadaan perawat dan dokter yang memegang peranan sesuai dengan bidang keahliannya contohnya melakukan pelayanan tindakan kemoterapi, radioterapi, atau kemoradiasi serta petugas administrasi yang melakukan tugasnya dalam bidang pendaftaran pasien, dan kelengkapan berkas administrasi sesuai dengan SPO yang berlaku di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT).



Perawat	Status Kepegawaian	Jumlah
Terampil	PNS - D3 (IIc-IIId)	
	BLUD - D3	6
Mahir	PNS - D3 (IIIa-IIIb)	3
Ahli Pratama	PNS - S1 (IIIa-IIIb)	
	BLUD - S1	2
Ahli Muda	PNS - S1 (IIIc-IIId)	
Ahli Madya	PNS - S1 (IVa - IVb)	
Penyelia	PNS - D3 (IIIc-IIId)	1
Ahli Pratama	FISIKAWAN MEDIS S2	2
	Jumlah	14

Ketanggapan (*Responsive*)

Ketanggapan (*Responsive*) termasuk kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari petugas pelayanan dalam meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan IPKT, menjelaskan bahwa pada awal diberlakukannya instalasi tersebut para pegawai mengalami kebingungan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. Hal tersebut karena Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu termasuk dalam layanan perdana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo sehingga diperlukan beberapa pemahaman dan pengembangan pengetahuan pegawai seperti kegiatan pelatihan kerja yang terus diupayakan oleh pimpinan.



Selain itu berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa tenaga medis sudah menerima dan melayani dengan baik serta melakukan tindakan sesuai prosedur.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) menjadi salah satu dimensi yang mempengaruhi semakin tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan atau kepuasan pasien. Dalam hal ini pengetahuan dan keramahan petugas dalam pemberian layanan serta kemampuannya untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pasien.

Kualitas pelayanan dari dimensi jaminan sudah ditunjukkan oleh para pegawai kepada pasien dan keluarga dengan baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang menerapkan budaya kerja 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) dan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dalam melayani para pasien yang ada di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT)

Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 6 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

Empati (*Empathy*)

Dalam dimensi empati (*emphaty*), untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentu harus mampu memberi perhatian atas kebutuhan pasien dan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan. Dimensi ini juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, semakin baik empati, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Empati dalam sebuah pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan.

Menurut hasil penelitian dengan beberapa informan mengenai sikap empati petugas sudah baik, seperti bersikap ramah setiap ada pasien yang berobat di Instalasi Pelayanan kanker Terpadu (IPKT). Jika ada pasien yang berniat kontrol atau melakukan kemoterapi, petugas kesehatan selalu mengawal dan melayani dengan baik. Petugas juga memahami setiap kebutuhan pasien, memberi kemudahan, perhatian serta mendengarkan keluhan – keluhan yang diderita oleh pasien dengan cara memberi pemeriksaan dan pengobatan secara medis maupun administrasi. Empati dalam sebuah pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan.

Kesimpulan

Dimensi berwujud (*Tangibles*),

- Ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan dalam Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu RSUD Sidoarjo

Dimensi kehandalan (*Realibility*)

- Petugas melakukan pelayanan dengan baik yang mana hal ini ditunjukkan keberadaan perawat dan dokter yang memegang peranan sesuai dengan bidang keahliannya

Dimensi ketanggapan (*Responsive*)

- Dimensi ketanggapan (*Responsive*), para pegawai sudah bisa mampu menguasai tugas dan pekerjaannya secara tepat waktu

Dimensi jamaninan (*Assurance*),

- Sikap petugas yang menerapkan budaya kerja 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) dan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) saat melayani kebutuhan para pasien dan keluarga baik dalam dalam segi hal medis ataupun administrasi.

Dimensi empati (*emphaty*)

- Sikap empati petugas sudah baik, seperti bersikap ramah setiap ada pasien yang berobat di Instalasi Pelayanan kanker Terpadu (IPKT). sikap empati petugas sudah baik, seperti bersikap ramah setiap ada pasien yang berobat di Instalasi Pelayanan kanker Terpadu (IPKT).

- Terima Kasih -

