



KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN DI INSTANSI PELAYANAN KANKER TERPADU (IPKT) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

Pendahuluan

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap manusia untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Menurut Data World Health Organization (WHO) penyakit kanker merupakan penyebab kematian terbanyak nomor 2 di dunia sebesar 13% setelah penyakit kardiovaskular.

Salah satu perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan kesehatan. Adapun indikator pelayanan tercermin dalam lima dimensi diantaranya berwujud (tangibles), kehandalan (realibility), ketanggapan (responsives), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Kelima dimensi tersebut menjadi tolak ukur atau indikator pelayanan kesehatan khususnya Instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT). Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo menjelaskan bahwa Pelayanan kanker terpadu adalah tindakan pelayanan medis spesialisik berupa upaya memberikan pengobatan yang ditujukan pada penderita kanker, tindakan tersebut ialah memberikan pelayanan tindakan kemoterapi, radioterapi, atau kemoradiasi seperti halnya membunuh sel-sel kanker atau mengecilkan sel tumor. Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya terdapat beberapa permasalahan yang seringkali terjadi berkaitan dengan pelayanan rumah sakit salah satunya yaitu respon perawat yang kurang cepat dan tanggap terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan, kurangnya komunikasi yang terjalin antara petugas pelayanan dengan pasien sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda oleh pasien. Oleh karena itu permasalahan tersebut menghambat efektifitas pelayanan kesehatan yang berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo." Hal ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.

Metode

Jenis penelitian: deskriptif kualitatif

Teknik pengumpulan data: wawancara, observasi dan dokumentasi

Teknik sampling: Purposive sampling

teknik analisis data: Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan indikator pada pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) RSUD Sidoarjo maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

Berwujud (Tangibles), ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan seperti belum tersedianya sistem antrian elektronik dan kapasitas untuk rawat inap yang masih belum maksimal karena terbatasnya tenaga kesehatan di instalasi tersebut.

Kehandalan (Realibility), petugas melakukan pelayanan dengan baik yang mana hal ini ditunjukkan keberadaan perawat dan dokter dan petugas administrasi.

ketanggapan (Responsive), para pegawai sudah bisa mampu menguasai tugas dan pekerjaannya secara tepat waktu dalam menggunakan alat – alat pemeriksaan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

jamaninan (Assurance), sikap petugas yang menerapkan budaya kerja dan 5S saat melayani kebutuhan para pasien dan keluarga baik dalam dalam segi hal medis ataupun administrasi.

Empati (emphaty), sikap empati petugas sudah 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.

Hasil dan Pembahasan

Uraian ini merupakan hasil dari penelitian tentang data yang dikumpulkan dari sumber informan dan sumber lainnya.

Berwujud (Tangibles), kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. 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. **Kehandalan (Realibility)**, kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. 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). Kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan kesehatan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Ketanggapan (Responsive), termasuk kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. 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

Jaminan (Assurance), salah satu dimensi yang mempengaruhi semakin tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan atau kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dari dimensi jaminan sudah ditunjukkan oleh para pegawai dengan menerapkan budaya kerja 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) dan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

Empati (Emphaty), untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentu harus mampu memberi perhatian atas kebutuhan pasien dan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan. Menurut hasil penelitian dengan beberapa informan mengenai sikap empati petugas sudah 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.