ABSTRAK

Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Harapan Bunda Batam

Ulima Harma : 2011/1101616.
Jurusan: Ilmu Administrasi Negara

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelaksanaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Bunda (RSHB) Batam dan ruang rawat inap yang terbatas karena masih ada kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap pada RSHB Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pelaksanaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap pada RSHB Batam ditinjau dari Kepmenkes No 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, 2) Kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan rawat jalan dan rawat inap pada RSHB Batam, 3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara,dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kemudian data dianalisis dengan cara reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Harapan Bunda Batam belum terlaksana dengan optimal, dari sembilan indikator standar pelayanan minimal rumah sakit yang terlaksana dengan baik, satu yang tidak terlaksana dengan baik, delapan indikator yaitu Pemberi pelayanan di rawat inap, Dokter penanggungjawab pasien rawat inap setiap poli, Ketersediaan pelayanan rawat inap, Kejadian infeksi pasca operasi, Kejadian infeksi nosokomial, Tidak adanya kejadian pasien jatuh yang berakibat kecacatan/kematian, kematian pasien setelah 48 jam rawat inap, kejadian pulang paksa dan adapun yang belum terlaksana dengan baik yaitu Jam kunjungan layanan Dokter Spesialis setiap poli sesuai dengan keahliannya. Kemudian kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dilihat dari rawat jalan yaitu file yang lama selesai karena jumlah pasien yang berobat sangat banyak pada saat itu dan Dokter yang sedang melaksanakan operasi sehingga tidak bisa melayani pasien rawat jalan pada saat itu. Dilihat dari rawat inap yaitu ruang rawat inap kelas 3 yang terbatas dan jam kunjungan layanan Dokter yang sering terlambat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSHB Batam melakukan upaya-upaya untuk mengatasi kendala yang ada dalam pelaksanaan prosedur pelayanan rawat jalan dan rawat inap.